

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ

ESCUELA DE POSGRADO



“PLATAFORMA VIRTUAL SAI PARA ENFRENTAR LA REDUCIDA CALIDAD DE ACOMPAÑAMIENTO AL ESTUDIANTE DESPUÉS DE QUE UNA UNIVERSIDAD NO OBTIENE LA LICENCIA INSTITUCIONAL”

Trabajo de investigación para optar el grado de Magíster en Gobierno y Políticas Públicas

AUTORES

César Óscar Andrés del Castillo Vega

Brenda Rosario Costas Sosa

ASESOR

Leonidas Lucas Ramos Morales

JURADO

Daniel McBride González

Flor De Esperanza Blanco Hauchecorne

LIMA, PERÚ

Octubre, 2020

RESUMEN

El presente trabajo de investigación identifica un problema público que nace del proceso de licenciamiento de universidades establecido en el año 2014, tras aprobarse la creación de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria (SUNEDU). Hasta la fecha, son más de 200 000 estudiantes universitarios que se han visto afectados por la denegatoria de la licencia institucional y no han recibido un acompañamiento adecuado para trasladarse a universidades licenciadas.

Entre las causas principales del problema se encuentra la falta de una estrategia o plan de contingencia para atender a las y los estudiantes de las universidades no licenciadas desde el inicio del proceso de licenciamiento; la responsabilidad de la implementación de mecanismos de continuidad de estudios recae sobre las mismas universidades de origen, las que no han mostrado interés en dicha tarea. Además, en este escenario de incertidumbre, se suma la asimetría de información que perjudica la toma de decisiones de las y los estudiantes.

Para solucionar el problema identificado, se propone la creación de un Sistema de Acompañamiento Institucional (SAI) que elevaría la calidad del acompañamiento a las y los estudiantes de universidades no licenciadas. Este sistema, que cuenta con 4 etapas, se basa en una estrategia de acompañamiento nuclear que busca brindar a cada estudiante información personalizada y recomendaciones de universidades e institutos donde puedan continuar sus estudios, con el fin de que tomen decisiones certeras.

El prototipo del sistema fue presentado a instituciones como el Ministerio de Educación, la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria, especialistas en plataformas digitales, y las y los estudiantes afectados. Estos últimos indicaron que el SAI les parecía útil para la toma de decisiones y que hubiera sido de apoyo acceder al mismo cuando buscaban una universidad licenciada. Desde el Minedu indicaron que es de su competencia implementar una herramienta como el SAI y que este se alinea a la estrategia para garantizar la continuidad de estudios de las alumnas y los alumnos afectados. Asimismo, se comprobó que la plataforma es tecnológicamente viable.

Palabras clave: licenciamiento, universidad, calidad, acompañamiento, educación superior, plataforma digital.

ABSTRACT

This research paper identifies a public problem that arises from the licensing process of universities established in 2014, after the creation of the National Superintendency of Higher Education (Sunedu, by its acronym in Spanish). As of today, more than 200,000 university students have been affected by the denial of the institutional license and have not received adequate assistance for their transfer to licensed universities.

The problem has been caused, among other reasons, by the lack of a strategy or contingency plan to provide assistance to students of non-licensed universities since the beginning of the licensing process. Although universities of origin are responsible for the implementation of mechanisms to ensure the continuation of studies, they have shown no interest in taking action. In addition to the uncertainty, the scenario is aggravated by the existing information asymmetry that makes students' decision-making even more difficult.

To solve this problem, the creation of an Institutional Assistance System (SAI, by its initials in Spanish) is proposed, as it would improve the quality of assistance provided to students of non-licensed universities. This four-stage system is based on a core assistance strategy that seeks to provide students with customized information and recommendations of universities and institutes where they may continue their studies, thereby helping them to make good decisions.

The system's prototype was presented to institutions such as the Peruvian Ministry of Education, the National Superintendency of Higher Education, as well as digital platform experts and affected students. The latter indicated that SAI seemed to be useful for decision-making and it would have helped them in their search for licensed universities. Representatives of the Peruvian Ministry of Education stated that the implementation of such a tool falls within their responsibility and that it aligns with the strategy to ensure the continuation of studies of affected students. Likewise, the platform was proved to be technologically viable.

Key words: licensing, university, quality, assistance, higher education, digital platform.

DEDICATORIA

A mis padres, Cesar del Castillo y Nancy Vega, por ser el mejor ejemplo que puedo tener, y a mis fantásticas sobrinas, Camila y Cayetana.

César del Castillo Vega

A mis padres, Josefa Sosa y Jesús Costas, por su apoyo incondicional en cada etapa de mi vida. A mis hermanos y a mi amiga Naty, por su constante comprensión y apoyo.

Brenda Costas Sosa

AGRADECIMIENTO

A nuestro asesor Leonidas Ramos, por su constante ayuda y orientación en la realización del presente trabajo.



ÍNDICE

RESUMEN.....	2
ABSTRACT	3
LISTA DE TABLAS	9
ÍNDICE DE FIGURAS.....	10
INTRODUCCIÓN.....	12
CAPÍTULO I: DEFINICIÓN Y DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA.....	14
1.1. Redacción formal del problema	14
1.2. Marco conceptual del problema.....	14
1.3. Arquitectura del problema.....	16
1.3.1 ¿En qué consiste el proceso de licenciamiento institucional?.....	16
1.3.2 ¿Cuál es el proceso luego de que la Sunedu deniegue el licenciamiento institucional a una universidad?.....	18
1.3.3 ¿Cuántos estudiantes se han visto afectados por la denegatoria del licenciamiento?.....	20
1.3.4 ¿Cuál es el nivel de calidad del acompañamiento nuclear brindado al estudiante después de que su universidad no haya obtenido el licenciamiento institucional por parte de la Sunedu?.....	21
1.3.5 ¿Qué proceso deben seguir las alumnas y los alumnos si la universidad donde estudian no logra el licenciamiento institucional?	32
1.4. Marco institucional relacionado con el problema	33
1.4.1 Ministerio de Educación – Minedu	33
1.4.2 Superintendencia Nacional de Educación Universitaria – Sunedu.....	34
1.4.3 Dirección General de Educación Superior Universitaria	35
1.4.4 Programa nacional de becas y crédito educativo – Pronabec.....	35
1.4.5 Universidad pública	36
1.4.6 Universidad Privada.	36
1.5. Marco normativo relacionado con el problema	37
1.5.1 Constitución Política del Perú.....	39
1.5.2 Plan Bicentenario	40

1.5.3	Política de aseguramiento de la calidad de la educación superior universitaria	40
1.5.4	Ley General de Educación	40
1.5.5	Ley N.º 30220, Ley Universitaria	40
1.5.6	Reglamento del proceso de cese de actividades de universidades y escuelas de posgrado	41
1.5.7	Estrategia integral de atención a los efectos de la denegatoria de licencia institucional en estudiantes universitarios y egresados de la educación secundaria.....	42
CAPÍTULO II: CAUSAS DEL PROBLEMA		44
2.1	Marco teórico sobre las causas del problema.....	44
2.1.1	Baja calidad de servicio en el sector público	44
2.1.2	Falta de herramientas para el empoderamiento del estudiante luego de la denegatoria del licenciamiento	44
2.1.3	Las características de la burocracia de primera línea	45
2.2.	Causas del problema.....	45
2.2.1	Diseño estructural del proceso de licenciamiento incompleto al no considerar un acompañamiento nuclear de calidad para el estudiante.	45
2.2.2	Universidades con licencia denegada son las responsables de poner a disposición de sus alumnos mecanismos de continuación de estudios.	46
2.2.3	Información incompleta que dificulta la toma de decisiones de las y los estudiantes durante la búsqueda de una universidad licenciada para continuar sus estudios.	47
CAPÍTULO III: DEFINICIÓN DEL DESAFÍO DE INNOVACIÓN.....		50
3.1.	Problema reformulado y desafío de innovación	50
3.2.	Experiencias.....	53
3.3.	Concepto de innovación	69
3.3.1	Concepto final: Plataforma virtual SAI	69
3.4.	Prototipo.....	75
3.4.1	Descripción del prototipo final.....	75
3.4.2	Proceso de testeo del prototipo.....	88

CAPÍTULO IV: ANÁLISIS DE DESEABILIDAD, FACTIBILIDAD Y VIABILIDAD DEL PROTOTIPO	90
4.1. Análisis de deseabilidad.....	90
4.2. Análisis de factibilidad.....	91
4.3. Análisis de viabilidad.....	91
CONCLUSIONES	93
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	96
ANEXOS.....	101



LISTA DE TABLAS

Tabla 1: Jerarquización de las causas	50
Tabla 2: Esquema simplificado para la presentación de un reclamo o denuncia (procedimientos administrativos)	56
Tabla 3: Niveles de riesgo	62
Tabla 4: Porcentaje por tipo de atención	65
Tabla 5: Modalidades y características del servicio de atención	68
Tabla 6: Generación de ideas	71
Tabla 7: Agrupamiento de ideas	73
Tabla 8: Priorización	74
Tabla 9: Costo de la plataforma virtual	91



ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Situación de estudiantes de las universidades con licencia denegada que recibieron la notificación de la denegatoria en el semestre 2019- II.	20
Figura 2: Situación de estudiantes de las universidades con licencia denegada que recibieron la notificación de la denegatoria en el semestre 2020-I	20
Figura 3: Página de inicio del sitio web de la Sunedu	22
Figura 4: Fichas técnicas de universidades licenciadas.....	22
Figura 5: Ficha técnica de una universidad licenciada.....	23
Figura 6: Publicación de la Sunedu en la red social de Twitter en la que anuncia la denegatoria del licenciamiento institucional a una universidad.....	24
Figura 7: Página del enlace que aparece en la publicación del Twitter de la Suned ...	25
Figura 8: Mensaje de correo electrónico enviado por la Sunedu.....	25
Figura 9: Formulario de contacto	26
Figura 10: Mensaje de confirmación.....	27
Figura 11: Mensaje de respuesta a las consultas realizadas.....	28
Figura 12: Módulo de atención instalado tras la denegatoria del licenciamiento institucional a la Universidad Inca Garcilaso de la Vega.....	30
Figura 13: Información sobre universidades y programas de estudios en el portal de TUNI.....	31
Figura 14: Comparador de universidades en la página TUNI.....	31
Figura 15: Flujograma de procesos para estudiantes de universidades no licenciada..	33
Figura 16: Esquema de atención de reclamo de Indecopi.....	58
Figura 17: Esquema del procedimiento administrativo para la tramitación de una denuncia de Indecopi.....	59
Figura 18: Mapa de procesos	66
Figura 19: Pasos para el funcionamiento del SAI.....	71
Figura 20: Bosquejo de prototipo.....	75
Figura 21: Página de inicio del SAI.....	78
Figura 22: Imagen post registro.....	79
Figura 23: Mensaje de confirmación del sistema.....	80
Figura 24: Etapa de confirmación de información.....	81
Figura 25: Etapa de solicitud y confirmación de contacto personal	82
Figura 26: Etapa de Información institucional.....	83
Figura 27: Etapa de oferta de universidades de posible interés.....	84
Figura 28: Etapa de comparación de curricular.....	85

Figura 29: Etapa de reserva de cita	86
Figura 30: Etapa de confirmación de cita.....	87
Figura 31: Mensaje de confirmación.....	88



INTRODUCCIÓN

En los últimos años, el Perú ha venido enfrentando un gran reto en el sector de educación superior. Se iba haciendo evidente la falta de una institución que fiscalice las actividades de todas las universidades peruanas y vele por el derecho de las y los estudiantes a recibir una educación de calidad. Ninguna institución se encargaba de garantizar el futuro académico y laboral de las y los jóvenes peruanos, o la incorporación de profesionales confiables en la sociedad; y ello representaba un enorme riesgo para el desarrollo del país. Por esa razón, tras un amplio y polémico debate, se procede a aprobar la Ley N.º 30220 que da inicio a la llamada “reforma universitaria” y mediante la cual la cuestionada Asamblea Nacional de Rectores es reemplazada por la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria (Sunedu).

Como parte de sus funciones, la Sunedu empezó la labor de supervisión de las universidades a nivel nacional, la cual consistía, en términos breves, en verificar el cumplimiento de las condiciones básicas de calidad. La alta eficiencia de la Sunedu se ha demostrado a través de la denegatoria del licenciamiento institucional a universidades que no brindaban un servicio adecuado en cuanto a calidad. Aunque este trabajo es y será reconocido por la sociedad en general, implica también un nuevo reto para la institución.

A la fecha, existe un total de 145 instituciones de educación superior universitaria, entre universidades y escuelas de posgrado; de dicho total, 93 instituciones (91 universidades y 2 escuelas de posgrado) han obtenido el licenciamiento institucional, 45 instituciones (43 universidades y 2 escuelas de posgrado) han recibido la denegatoria del licenciamiento, y 7 instituciones aún no culminan el procedimiento de licenciamiento.

Vale la pena mencionar que el proceso de aseguramiento de la calidad en la educación superior es una política pública en la mayoría de los países de la región. Sin embargo, estos ventajosos pasos hacia una educación superior de calidad nos presentan un escenario con 204 628 mil estudiantes afectados por la denegatoria del licenciamiento a sus instituciones de educación superior y por la incertidumbre sobre la continuidad de sus estudios. Por ello, el apoyo del Estado a través de herramientas accesibles, amigables y personalizadas es necesario para que las y los estudiantes de instituciones no licenciadas puedan tomar decisiones respecto a la continuidad de sus estudios.

Durante el desarrollo de este trabajo, el equipo pudo identificar que, a las y los estudiantes, se les brinda un acompañamiento nuclear de baja calidad. Acompañamiento nuclear significa el proceso de asistencia a una o un estudiante de una universidad con licencia denegada, por parte de la institución a cargo de diseñar e implementar estrategias de apoyo para la movilidad de estudiantes de universidades no licenciadas, es decir, el Ministerio de Educación.

En el presente trabajo el lector encontrará cuatro capítulos en los cuales se describe a detalle el problema público, sus principales causas, el prototipo de innovación, y el análisis de la deseabilidad, factibilidad y viabilidad de este último. La metodología aplicada en el trabajo combina el estudio comparativo y el trabajo de campo con el objetivo de explorar y conocer con certeza el nivel de la calidad de la información y del acompañamiento que reciben las y los estudiantes de universidades con licenciadas denegadas.



CAPÍTULO I: DEFINICIÓN Y DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

1.1. Redacción formal del problema

El proceso de licenciamiento institucional representa una oportunidad de mejora para el sistema educativo peruano y significa el cierre de universidades que no cumplen con las Condiciones Básicas de Calidad (CBC¹) como parte de la reforma en este sector, lo cual deja en claro que la labor técnica de la Sunedu se rige a sus lineamientos. Sin embargo, el cierre de aquellas universidades ha ocasionado que más de 200 000 estudiantes universitarios se vean afectados al estar en un contexto de incertidumbre con respecto a la continuidad de sus estudios. Esta situación presenta un problema público que debe ser atendido; por ello, el presente trabajo plantea que existe una reducida calidad de acompañamiento nuclear a las y los estudiantes después de que una universidad no obtiene la licencia institucional.

1.2. Marco conceptual del problema

Acompañamiento nuclear. Se define el acompañamiento nuclear como el proceso de asistencia, por parte de una institución del estado, a las y los estudiantes de universidades con licencia denegada. Este acompañamiento debe darse hasta que la o el estudiante logre contactarse con una universidad licenciada.

Licenciamiento institucional. Es el procedimiento obligatorio que tiene como objetivo verificar que las universidades cumplan con las CBC para ofrecer el servicio educativo superior universitario y puedan alcanzar una licencia que las habilite a prestar

¹ Las Condiciones Básicas de Calidad (CBC) de Sunedu son las siguientes:
Condición I. Existencia de objetivos académicos, grados, y títulos a otorgar y planes de estudio correspondientes.
Condición II. Oferta educativa a crearse compatible con los fines propuestos en los instrumentos de planeamiento.
Condición III. Infraestructura y equipamiento adecuado al cumplimiento de sus funciones (aulas, bibliotecas, laboratorios, entre otros).
Condición IV. Líneas de investigación a ser desarrolladas.
Condición V. Verificación de la disponibilidad de personal docente calificado con no menos del 25% de docentes a tiempo completo.
Condición VI. Verificación de los servicios educacionales complementarios básicos (servicio médico, social, psicopedagógico, deportivo, entre otros).
Condición VII. Existencia de mecanismos de mediación e inserción laboral (Bolsa de Trabajo u otros).
Condición VIII. CBC complementaria: Transparencia de universidades.

el servicio educativo. “(...) es función de la Sunedu revisar y actualizar periódicamente las CBC” (Sunedu, 2016, p. 5).

Universidad: Según la Ley Universitaria:

La universidad es una comunidad académica orientada a la investigación y a la docencia, que brinda una formación humanista, científica y tecnológica con una clara conciencia de nuestro país como realidad multicultural. Adopta el concepto de educación como derecho fundamental y servicio público esencial. Está integrada por docentes, estudiantes y graduados. Participan en ella los representantes de los promotores, de acuerdo a ley. Las universidades son públicas o privadas. Las primeras son personas jurídicas de derecho público y las segundas son personas jurídicas de derecho privado. (Ley N.º 30220, 2014)

Asimismo, la Real Academia Española define a la universidad como “institución de enseñanza superior que comprende diversas facultades, y que confiere los grados académicos correspondientes. Según las épocas y países puede comprender colegios, institutos, departamentos, centros de investigación, escuelas profesionales, etc.” (Real Academia Española, s.f., definición 1).

Calidad educativa universitaria. Tal como lo señala la Sunedu:

En el Perú, la definición adoptada en la Política de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior Universitaria es la referida a calidad como adecuación a propósitos; la calidad es el grado de ajuste entre las acciones que lleva a cabo la universidad o programa académico para implementar las orientaciones contenidas en la misión y propósitos institucionales, y los resultados que dichas acciones obtienen (Sunedu, 2016, p. 15).

Además, la Sunedu brinda las siguientes especificaciones con respecto a la calidad educativa universitaria:

(...) las definiciones de dichos propósitos institucionales deben contemplar dos dimensiones: la consistencia externa y la consistencia interna. La primera refiere al ajuste de las exigencias del medio externo (mercado laboral, la comunidad académica y el entorno socioeconómico de cada institución de educación superior), que asegura la pertinencia de los propósitos y permite comparar instituciones y programas. Por su parte, la segunda es la traducción de las exigencias mencionadas en función de las prioridades y principios de la

institución de educación superior, que le otorga mayor capacidad de proponer, innovar y ampliar la oferta en el sistema de educación superior. (Sunedu, 2016, p. 15)

Calidad del servicio. Según Bonnefoy y Armijo (2005):

Es una dimensión específica del desempeño que se refiere a la capacidad de la institución para responder en forma rápida y directa a las necesidades de sus usuarios. Son extensiones de la calidad factores tales como: oportunidad, accesibilidad, precisión y continuidad en la entrega de los servicios, comodidad y cortesía en la atención. La calidad de servicio se puede mejorar por la vía de mejorar los atributos o características de los servicios que se entregan a los usuarios. Entre los medios disponibles para sistematizar la medición y evaluación de estos conceptos se cuentan la realización de sondeos de opinión y encuestas periódicas a los usuarios, la implementación de libros de reclamos o de buzones para recoger sugerencias o quejas (p. 36).

1.3. Arquitectura del problema

1.3.1 ¿En qué consiste el proceso de licenciamiento institucional?

El licenciamiento institucional se define como el proceso obligatorio que tiene como objetivo verificar que las universidades cumplan con las CBC para ofrecer el servicio educativo superior universitario y puedan alcanzar una licencia que autorice su funcionamiento y la obligatoriedad del proceso de licenciamiento se sustenta en la necesidad de que la universidad opere con una habilitación legal otorgada por el Estado para la prestación del servicio de educación superior universitaria (Sunedu, 2016). Asimismo, también existe el licenciamiento de programas. Este último se desarrolla luego de que la Sunedu otorga el licenciamiento institucional, y se basa en las CBC y procedimientos específicos.

De acuerdo con la Sunedu (2015), el proceso de licenciamiento institucional consta de 3 etapas:

- 1. Revisión documentaria.** Procedimiento que se realiza en una sola oportunidad. Las universidades deberán presentar la solicitud de licenciamiento institucional en los plazos señalados en el cronograma publicado por la SUNEDU. Concluida la revisión, la Dirección de Licenciamiento emitirá el Informe de Revisión Documentaria, que contendrá

el resultado de la evaluación. Dicho informe será enviado a la universidad y es de carácter confidencial. El plazo máximo de esta etapa es de 45 días hábiles desde la entrega de la solicitud de licenciamiento institucional.

- 2. Verificación presencial.** Revisión *in situ* del cumplimiento de todas las CBC evaluadas en la etapa previa. Concluida esta etapa, la Dirección de Licenciamiento emite el Informe de Verificación de CBC. El plazo máximo de esta etapa será de 45 días hábiles. Al término de las etapas antes mencionadas, la Dirección de Licenciamiento emite el Informe Técnico de Licenciamiento.
- 3. Emisión de resolución.** En esta etapa, el Consejo Directivo de la SUNEDU evalúa el Informe Técnico de Licenciamiento y emite su resolución. La Secretaría General de la SUNEDU notifica la resolución a la universidad, y la publica en su portal institucional y en los medios que determine. El plazo máximo de esta etapa será de 30 días hábiles. La universidad podrá interponer recurso de reconsideración ante el Consejo Directivo de la SUNEDU. (Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria, 2015, p. 6)

Asimismo, cuando las universidades no cumplen con todas las CBC, la Sunedu les otorga un plazo de adecuación como parte del Plan de Implementación Progresiva, con el fin de permitir que establezcan y ejecuten un plan de actividades que los conduzca al cumplimiento de las CBC (Sunedu, 2015). Por otro lado, el licenciamiento institucional no debe ser confundido con la acreditación, ya que esta última es un proceso voluntario a cargo del Sistema Nacional de Evaluación y Certificación de la Calidad Educativa (SINEACE).

En cuanto a la vigencia del licenciamiento, la página web institucional indica que no es permanente, tal como se señala líneas abajo:

El plazo de la vigencia de la licencia está basado en una metodología objetiva que pondera a la investigación: una universidad tendrá 10 años de licencia, si su producción científica y la relevancia de la misma, en determinado campo de estudio, pertenecen al quinto superior según el Ranking Scimago Institutions Ranking – SIR BER 2015; 8 años de licencia en caso su ubicación sea en el quintil 4; y 6 años, si la universidad no llegara a figurar en el ranking SIR. Además, se cuenta con una metodología complementaria que incluye un análisis cualitativo que se sustenta en: i) el número de docentes a tiempo

completo con los que cuente la universidad; ii) la consolidación de carrera docente universitaria; iii) que la universidad cuente con docentes calificados; y, iv) la internacionalización de los grados académicos de los docentes. Ambas metodologías han sido aprobadas por el Consejo Directivo de la Sunedu (Sunedu, s. f.).

1.3.2 ¿Cuál es el proceso luego de que la Sunedu deniegue el licenciamiento institucional a una universidad?

Se procede con el cese de actividades² si una universidad no logra el licenciamiento institucional. Según el artículo 5 del Reglamento del Proceso de Cese de Actividades de Universidades y Escuelas de Posgrado, se establece que:

El proceso de cese de actividades inicia con la notificación de la resolución del Consejo Directivo de la Sunedu, que dispone la denegatoria o cancelación de la licencia institucional, y concluye con el cese total y definitivo de la prestación del servicio educativo superior universitario. (Sunedu, 2018)

En cuanto a los grados académicos y títulos profesionales emitidos por las universidades con licencia institucional denegada, estos son válidos. “Los titulares de dichos grados y títulos son reconocidos como tales y tienen los derechos que le reconocen las leyes” (Sunedu, s. f.). Asimismo, la Sunedu indica que estas universidades podrán seguir otorgando “grados y títulos durante un plazo de hasta 24 meses, a partir de la fecha del cese definitivo del servicio educativo. Estos grados y títulos deberán ser remitidos a la Sunedu para su inscripción en el Registro Nacional de Grados y Títulos” (s. f.).

Luego de que la licencia ha sido denegada, se llevará a cabo el cese progresivo de las actividades de la universidad; sin embargo, “la prestación del servicio educativo no debe ser interrumpida durante el semestre o año en curso al emitirse la resolución respectiva” (Sunedu, s. f.).

En cuanto al plazo de cese de actividades, la Sunedu establece que:

² Según el Reglamento del Proceso de Cese de Actividades de Universidades y Escuelas de Posgrado, “cese de actividades” significa el cese de la prestación del servicio educativo superior universitario debido a la denegatoria o cancelación de la licencia institucional o, de ser el caso, por decisión voluntaria de la universidad y/o escuela de posgrado.

... no debe exceder los dos años contados a partir del semestre siguiente a aquel en el que se le denegó la licencia. La universidad tiene la obligación de informar a la Sunedu el plazo de cese de actividades que ha previsto ejecutar. Esta información se debe remitir en un plazo máximo de 60 días calendario contados desde la fecha de la notificación de la resolución. (s. f)

Por último, una vez que se les informe a las universidades sobre la denegatoria o cancelación de licencia, “no podrán convocar procesos de admisión, admitir o matricular nuevas o nuevos estudiantes” (Sunedu, s. f.), y deberán informar a la Sunedu y a sus estudiantes sobre los mecanismos de continuidad de estudios.

Sin embargo, en el 2020, el país está enfrentando una crisis sanitaria de escala mundial por la COVID-19, la que involucra a todos los sectores del estado y la población. En respuesta a esta crisis, el Ministerio de Salud emitió el Decreto Supremo N.º 008-2020-SA que declara una emergencia sanitaria a nivel nacional; como consecuencia, el Minedu promulgó la Resolución Viceministerial N.º 095-2020-MINEDU con la cual ordena a que se suspendan o posterguen las clases en todos los niveles educativos.

En este contexto, mediante la Resolución del Consejo Directivo N.º 044-2020-SUNEDU/CD, se estableció que las universidades y escuelas de postgrado con licencia denegada tengan la posibilidad de ampliar su plazo de cese, de manera voluntaria, hasta por tres años adicionales al periodo ya establecido de 2 años. La implementación de esta medida tiene el fin de garantizar la continuidad del servicio educativo y el interés superior del estudiante.

Ante los efectos a corto y mediano plazo de la COVID-19, el Minedu prevé que disminuirá la demanda de solicitudes de traslado a una institución con licencia por parte de las y los estudiantes de universidades con licencia denegada. Esto se debería a que las y los estudiantes no serán capaces de cubrir los costos que este proceso demanda y, por el contrario, priorizarán el ahorro ante un escenario de desempleo y recesión económica.

Por el lado de la oferta, las universidades licenciadas destinarán sus recursos económicos a la implementación de herramientas que permitan continuar brindando sus servicios de manera no presencial; por lo tanto, no podrán destinar recursos orientados a aumentar las vacantes o incrementar la capacidad de absorción de estudiantes de universidades no licenciadas.

1.3.3 ¿Cuántos estudiantes se han visto afectados por la denegatoria del licenciamiento?

En marzo del 2020, ante una ampliación excepcional del plazo de cese de actividades para las universidades con licencia denegada, la Sunedu presentó información sobre la situación de las y los estudiantes hasta los semestres 2019-II y 2020-I, tal como se muestra en la Figura 1 y la Figura 2. El semestre 2020-I se llevó a cabo en un contexto de estado de emergencia por la COVID-19.

Figura 1

Situación de estudiantes de las universidades con licencia denegada que recibieron la notificación de la denegatoria en el semestre 2019- II.

Semestre	Universidades Denegadas	Total Afectados	Situación de afectados al cierre del 2019-2					
			Continuaban Matriculados en U de Origen	Trasladados*	Egresados	No está estudiando	Universidad no informó continuidad	% Continúan Estudios**
2018-2	6	3,297	437	1,275	394	247	944	64%
2019-1	6	24,439	9,585	5,053	680	0	9,121	63%
2019-2	23	130,068	130,054	14	0	0	0	100%
Sub total	35	157,804	140,076	6,342	1,074	247	10,065	76%
2020-1	10	45,490	-	-	-	-	-	-
Sub total	10	45,490	-	-	-	-	-	-
Total General	45	203,294	-	-	-	-	-	-

Nota: Figura tomada del documento “Ampliación excepcional del plazo de cese previsto en el artículo 8 del reglamento de cese de actividades de universidades y escuelas de posgrado y otras disposiciones normativas”, emitido por la Sunedu el 01/06/2020.

Según la Figura 1, al cierre del semestre 2019–II, un total de 35 instituciones de educación superior no obtuvieron el licenciamiento, lo cual afectó a 157 804 estudiantes. De este universo, 6 342 estudiantes se trasladaron a otras instituciones y 247 no siguieron estudiando; asimismo, no se tiene conocimiento de la situación de 10 065 estudiantes, debido a que las universidades de origen no lo han informado a la Sunedu.

Figura 2

Situación de estudiantes de las universidades con licencia denegada que recibieron la notificación de la denegatoria en el semestre 2020-I.

Semestre	Universidades	Total Afectados	Situación de afectados al 2020-1					
			Continúan matriculados en U de Origen	Trasladados	Egresados	No está estudiando	Universidad no informó de continuidad	% Continúa Estudios
2018-II	6	3297	202	1315	561	240	1219	63%
2019-I	6	24640	1411	7147	953	0	15129	39%
2019-II	23	131311	48754	8714	8129	0	65714	50%
Subtotal	35	159248	50367	17176	9643	240	82062	48%
2020-I	10	45380	6188	219	1173	0	37800	17%
Subtotal	10	45380	6188	219	1173	0	37800	17%
Total	45	204628	56555	17395	10816	240	119862	41%

Nota: Figura tomada del documento “Ampliación excepcional del plazo de cese previsto en el artículo 8 del reglamento de cese de actividades de universidades y escuelas de posgrado y otras disposiciones normativas”, emitido por la Sunedu el 01/06/2020.

En la Figura 2 se aprecia que, al semestre 2020-I, en un contexto de pandemia por la COVID-19, se logró verificar que 56 555 estudiantes se encontraban cursando estudios en su institución de origen, mientras que 17 395 lograron trasladarse a una universidad licenciada y 10 816 han egresado de su programa de estudios. El total de alumnos y alumnas que no estaban estudiando o de quienes se desconocía su situación sumaba a 120 102. Este número representa el 59 % de un total de 204 628 estudiantes afectados.

1.3.4 ¿Cuál es el nivel de calidad del acompañamiento nuclear brindado al estudiante después de que su universidad no haya obtenido el licenciamiento institucional por parte de la Sunedu?

Tres años después del inicio del proceso de licenciamiento, se emitió la Resolución Ministerial N.º 601-2018-MINEDU el 6 de noviembre del 2018, que aprobaba los “Lineamientos sobre el diseño de estrategias de apoyo a la movilidad de estudiantes afectados de universidades en proceso de cese de actividades”, cuya finalidad era contribuir a la continuidad de estudios de las y los estudiantes afectados. En marzo del 2020, se derogó dicha resolución y se emitió la Resolución Ministerial N.º 126-2020-MINEDU que aprueba la “Estrategia integral de atención a los efectos de la denegatoria de licencia institucional a estudiantes universitarios y egresados de la educación secundaria”.

A pesar de la existencia de las resoluciones anteriormente mencionadas, no hay evidencia de que la Sunedu o el Minedu se haya encargado de la orientación de los estudiantes afectados por la primera denegatoria de licenciamiento institucional a la Universidad Privada de Arte ORVAL S.A.C, la cual se notificó el 18 de octubre del 2018.

Tampoco hay evidencia de una estrategia o plan de contingencia elaborado con anticipación para atender a los estudiantes afectados.

Como base para argumentar que el acompañamiento brindado a las y los estudiantes es de baja calidad, esta investigación partió de los canales de atención disponibles:

Sitio web. El sitio web institucional de la Sunedu se muestra amigable con el usuario; todas sus pestañas se encuentran activas y con contenidos de interés actualizados. Al igual que varios otros sitios web institucionales, la página de inicio se encuentra enlazada con la plataforma digital única del estado peruano, como se puede observar en la Figura 3.

Figura 3

Página de inicio del sitio web de la Sunedu



Nota: Captura de imagen del sitio web institucional de la Sunedu (<https://www.gob.pe/sunedu>)

Asimismo, la información de interés con respecto al licenciamiento de universidades se encuentra actualizada y, tal como se muestra en la Figura 4, se pone a disposición del usuario fichas técnicas sobre el licenciamiento de cada universidad.

Figura 4

Fichas técnicas de universidades licenciadas



Nota: Captura de imagen del sitio web institucional de la Sunedu (<https://www.sunedu.gob.pe/universidades-licenciadas/>)

En las fichas técnicas, se comparten detalles de interés, tales como fecha de creación, fecha de licenciamiento, tipo de gestión, dirección del sitio web, número de docentes (y su régimen de dedicación), número de alumnos, infraestructura, servicios complementarios y detalles sobre la investigación académica que se realiza en la universidad. Estos detalles se encuentran en un formato amigable, tal y como se muestra en la siguiente figura:

Figura 5

Ficha técnica de una universidad licenciada



Nota: Captura de imagen del sitio web institucional de la Sunedu (<https://www.sunedu.gob.pe/wp-content/uploads/2020/06/Ficha-Tecnica-94-UAI.pdf>)

Gracias a la actualización constante de la información sobre el licenciamiento de universidades, este sitio web se vuelve una fuente confiable de información.

Por otro lado, este sitio web también ofrece un nuevo servicio orientado al estudiante. Este servicio consiste en la recepción de consultas relacionadas al proceso de cese de actividades luego de la denegatoria de licencia institucional a una universidad. Se llegó a este servicio a través de un anuncio en redes sociales que fue publicado después de habersele denegado el licenciamiento a la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo; la Figura 6 muestra dicho anuncio.

Figura 6

Publicación de la Sunedu en la red social de Twitter en la que anuncia la denegatoria del licenciamiento institucional a una universidad



Nota: Captura de imagen de la red social de Twitter de la Sunedu (<https://twitter.com/SuneduPeru/status/1296820841586601985?s=20>).

Después de hacer clic en el enlace adjunto a la publicación, el usuario es conducido al sitio web institucional de la Sunedu, en donde se muestra un mensaje preconfigurado para las alumnas y los alumnos de esa universidad. Además, se muestra un formulario de contacto en donde se solicita completar datos personales, como se observa en la Figura 7.

Figura 7

Página del enlace que aparece en la publicación del Twitter de la

Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo
Proceso de Cese de Actividades

Estimado estudiante:

En **Sunedu** estamos comprometidos en brindarte toda la información necesaria para que tomes una adecuada decisión respecto a tu futuro profesional y continúes tus estudios universitarios.

Sabemos que al final de este proceso tendremos un sistema universitario ordenado que sea capaz de formar mejores profesionales. En este camino, nuestro esfuerzo siempre estará puesto en asegurar el derecho a una educación universitaria de calidad.

Si eres estudiante de la **Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo**, registra tus datos para poder enviarte toda la información sobre el proceso de cese de actividades de tu universidad.

Apellido y Nombres (requerido)

Nombre del programa o carrera (requerido)

Ciclo académico de estudios (requerido)

Tu correo electrónico (requerido)

Celular

ENVIAR

Los datos personales que se proporcionen serán tratados conforme a la Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales, y su reglamento.

NORMAS EN BENEFICIO DE LOS ESTUDIANTES
VER

¿POR QUÉ SE LE DENEGÓ EL LICENCIAMIENTO A LA UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO?

Sunedu
41 Jun 2020

La #Sunedu denegó la solicitud de licenciamiento a la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo. La decisión tomada por el Consejo Directivo responde al incumplimiento de las Condiciones Básicas de Calidad exigidas por la Ley Universitaria.

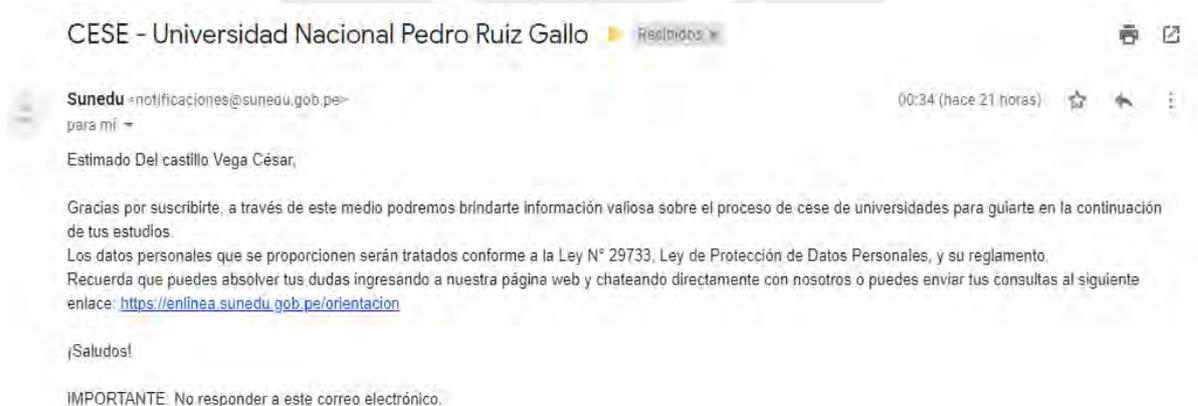
Mira en este video las principales deficiencias encontradas.

Nota: Captura de imagen del sitio web institucional de la Sunedu (<https://www.sunedu.gob.pe/unprg/>)

Después de llenar los datos solicitados, el usuario recibe un mensaje de correo electrónico cuyo asunto es “CESE – Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo” y en el cual se comparte un enlace para realizar consultas, como se muestra en la Figura 8.

Figura 8

Mensaje de correo electrónico enviado por la Sunedu



Nota: Imagen tomada del correo electrónico personal de César del Castillo Vega.

Al hacer clic en el enlace compartido, el usuario es dirigido al sitio web de orientación de la Sunedu (Sunedu en línea); en la pantalla inicial se muestra otro formulario donde se piden los mismos datos entregados anteriormente y, adicionalmente, el tipo de consulta, como se ve en la Figura 9.

Figura 9

Formulario de contacto

CONTACTO

ATENCIÓN. Las respuestas a las consultas formuladas a través de este medio, tienen un valor informativo, son de carácter estrictamente referencial y carecen de efecto vinculante.

Tipo de Documento* DOC NAC. DE IDENTIDAD

Número de Doc. Identidad* 45671717

Nombres y Apellidos * DEL CASTILLO VEGA CESAR

Correo electrónico* COA.DELCASTILLO@GMAIL.COM

Teléfono 957252434

Tipo de Consulta* Licenciamiento

Asunto*

Mensaje* (Max. 500 caracteres)

¿QUÉ TRÁMITES PUEDO REALIZAR PARA TRASLADARME A OTRA UNIVERSIDAD? ¿CUÁLES SON MIS OPCIONES?

GRACIAS

(*) Campos Obligatorios

OCGHC oCgHC

regrese el código de la imagen

Nota: Imagen tomada del sitio web institucional de la Sunedu (<https://enlinea.sunedu.gob.pe/orientación>)

Para efectos de esta investigación, se escribieron las siguientes consultas en el cuerpo del mensaje: *¿Qué trámites puedo realizar para trasladarme a otra universidad? ¿Cuáles son mis opciones?* Tras haber brindado toda la información solicitada, se muestra un mensaje de envío exitoso y, al poco tiempo, se recibe un nuevo mensaje de correo electrónico en el cual la Sunedu agradece el envío de la comunicación, como se observa en la Figura 10.

Figura 10

Mensaje de confirmación



Nota: Imagen tomada del correo electrónico personal de César Del Castillo Vega.

Es importante resaltar que este servicio es reciente y que no fue brindado desde el inicio del proceso de licenciamiento de las universidades.

Luego de casi 24 horas de haber enviado la consulta, se recibió un mensaje de correo electrónico por parte de la Unidad de Atención al Ciudadano y Trámite Documentario, en el cual se detalla los límites de las funciones de la Sunedu con respecto a las consultas enviadas; asimismo, como se puede leer en la Figura 11, también se señala lo siguiente:

Por lo antes expuesto, se colige que, dentro del marco de la autonomía universitaria, cada universidad, pública o privada; puede establecer tarifas y/o requisitos relacionados a gastos administrativos, inicio de clases, traslados, etc. Es por ello, que le sugerimos consultar con la universidad (pública o privada) a la cual desea trasladarse para que le puedan brindar mayor información respecto al procedimiento establecido en su normativa interna respecto al procedimiento correspondiente a su trámite de traslado externo, requisitos a presentar, etc.

Dicho párrafo no muestra información útil para la o el estudiante que se encuentra en incertidumbre sobre la continuidad de sus estudios.

Figura 11

Mensaje de respuesta a las consultas realizadas



Nota: Imagen tomada de correo electrónico personal de César del Castillo Vega.

Línea telefónica institucional. El segundo canal de comunicación que se puso a prueba fue la línea telefónica institucional de la Sunedu, cuyo número aparece en el sitio web institucional. Se llamó tres veces, pero, lamentablemente, ninguno de esos intentos tuvo respuesta. Sobre la base de esta experiencia, se comprobó que el canal virtual funciona mejor que la línea telefónica.

Redes sociales. Las cuentas oficiales de la Sunedu en *Twitter*, *Facebook* e *Instagram* son medios muy activos que se actualizan permanentemente con noticias vinculadas al licenciamiento, la reforma universitaria y las actividades de la institución y sus autoridades. De acuerdo a una de las entrevistas realizadas a una alumna de una universidad no licenciada, este fue el medio por el cual se enteró que su universidad no había sido licenciada. Se infiere, a partir de esa entrevista, que las redes sociales son un medio efectivo de comunicación con los estudiantes.

Módulos de atención al estudiante. Estos módulos son parte de las nuevas estrategias implementadas por la Sunedu, las cuales se encuentran a cargo de la Oficina de Comunicaciones y de la Oficina de Atención al Ciudadano de la institución. Esta

estrategia consiste en la instalación de módulos de atención donde las alumnas y los alumnos de universidades no licenciadas reciben orientación por parte del personal de la Sunedu. Los módulos suelen ser instalados en un local distinto al de la universidad cuya licencia fue denegada por el lapso de un día. La instalación de estos módulos se publicita en las redes sociales en las que la Sunedu tiene presencia.

En las entrevistas, dos estudiantes de universidades no licenciadas afirmaron que esta nueva estrategia no era de su conocimiento. El primer estudiante señaló que él no se había enterado de la instalación de dichos módulos, y que tampoco sentía “la necesidad de ir”. La segunda estudiante manifestó que ella nunca se enteró de la instalación del módulo. Por lo tanto, se concluye que la estrategia del módulo de orientación al estudiante no se ha difundido apropiadamente y necesita tener un mayor alcance.

Dentro de este marco, el 10 de octubre del 2019, fecha en la que se le denegó el licenciamiento institucional a la Universidad Inca Garcilaso de la Vega, los autores del presente trabajo visitaron el módulo instalado para esa universidad, el cual se observa en la Figura 12. La convocatoria para visitar dicho módulo se realizó ese mismo día a través de las redes sociales de la Sunedu; esta convocatoria mencionaba que el módulo brindaría atención en el distrito de Pueblo Libre. Para el ingreso no fue necesario mostrar algún tipo de identificación, como el DNI o el carnet universitario. La atención era brindada por un trabajador de la Sunedu que se limitaba a informar las razones de la denegatoria del licenciamiento a la universidad, entre otros aspectos del proceso de licenciamiento. Se les solicitó a los asistentes (entre ellos los autores) escribir sus correos electrónicos en una hoja para enviarles mayor información sobre el tema, pero los autores no recibieron ningún mensaje.

Figura 12

Módulo de atención instalado tras la denegatoria del licenciamiento institucional a la Universidad Inca Garcilaso de la Vega.



Nota: Imagen propia.

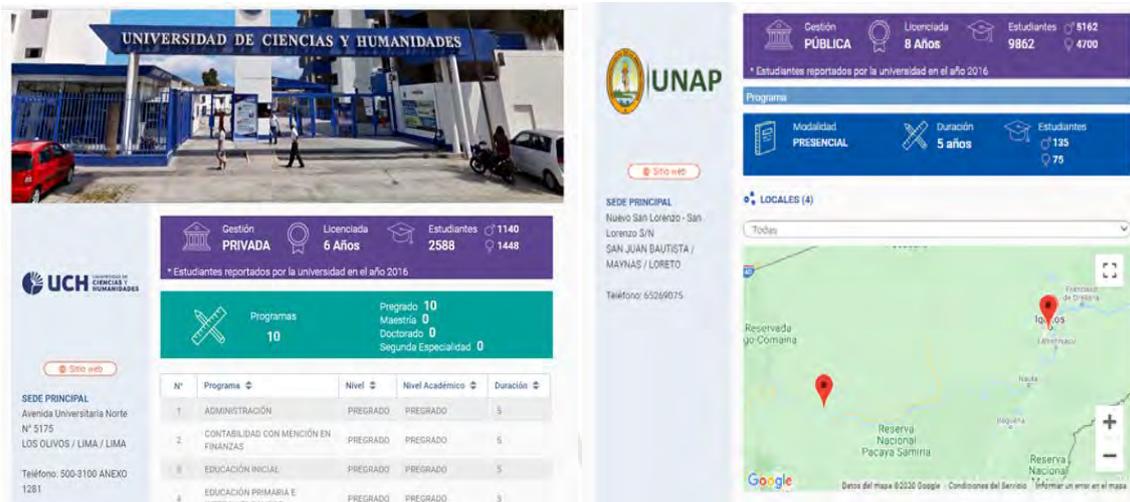
Como se puede apreciar, la instalación de los módulos se lleva a cabo de forma espontánea; y, de acuerdo a lo informado por el personal de la Sunedu, la atención se brinda solo por un día, desde las diez de la mañana hasta las cinco de la tarde. La brevedad y espontaneidad de la atención brindada en estos módulos es cuestionable teniendo en cuenta la cantidad de alumnos de la universidad en mención (más de 16 000) y la natural incertidumbre que puede generar una noticia como la denegatoria de licenciamiento y el eventual cierre de una universidad.

Portal del Sistema de Información Universitaria – TUNI. TUNI es un portal de la Sunedu que permite a la comunidad universitaria acceder a información sobre el sistema universitario y la oferta educativa de nivel superior. Ofrece información sobre las universidades licenciadas y los programas de estudios, permite hacer comparaciones entre estos y muestra el Ranking general de investigación 2019.

Al revisar el portal para efectos de esta investigación, se comprobó que el portal brinda la siguiente información sobre las universidades: naturaleza (pública o privada), cantidad de alumnos, años de licenciamiento, cantidad de mujeres y varones, y número de programas. En cuanto a la información sobre programas, el portal indica la modalidad del programa, el lugar donde se dicta, su duración y el número de estudiantes. Todo ello se observa en la Figura 13.

Figura 13

Información sobre universidades y programas de estudios en el portal de TUNI



Nota: Captura de imágenes en el Portal del Sistema de Información Universitaria – TUNI (<https://www.tuni.pe/>)

Desafortunadamente, cuando se realizó la revisión del portal, el Ranking general de investigación 2019 y el comparador de programas de estudios no estaban en funcionamiento.

Los criterios que se toman en cuenta en el comparador de universidades son la cantidad de programas, el número de estudiantes, la distancia, la sede o local, tipo de gestión y los años de licenciamiento. Por lo tanto, tal como se muestra en la Figura 14, la comparación es cuantitativa y no cualitativa.

Figura 14

Comparación de universidades en la página TUNI

2 Universidades a comparar

ASOCIACIÓN CIVIL UNIVERSIDAD DE CIENCIAS Y HUMANIDADES (UCH) ESCUELA DE POSTGRADO NEUMANN BUSINESS SCHOOL S.A.C. (NEUMANN)

Comparar universidades

Resultados de la comparación

N°	UNIVERSIDAD	GESTIÓN	LICENCIAMIENTO		PROGRAMAS				ESTUDIANTES			SEDE/LOCAL
			Desde	Hasta	Pregrado	Maestría	Doctorado	Segunda especialidad	Total	Hombres	Mujeres	
1	ASOCIACIÓN CIVIL UNIVERSIDAD DE CIENCIAS Y HUMANIDADES	PRIVADA	2017	2023	10	0	0	0	2588	1140	1448	LIMA \ LIMA \ LOS OLIVOS \ Avenida Universitaria Norte N° 5175
2	ESCUELA DE POSTGRADO NEUMANN BUSINESS SCHOOL S.A.C.	PRIVADA	2018	2024	0	4	0	0	-	-	-	TACNA \ TACNA \ Tacna \ Av. Bolognesi N° 987

Nota: Captura de imagen en el Portal del Sistema de Información Universitaria - TUNI

Tras haber revisado las múltiples opciones de información brindadas por TUNI, se concluye que este portal no funciona como una plataforma de acompañamiento, sino, de forma estricta, como un sitio web que ofrece información recopilada. Si bien esta información podría resultar útil, no se puede considerar como un acompañamiento para las y los estudiantes de universidades no licenciadas.

Después de todo lo mencionado líneas arriba, se deduce que los canales de atención como el sitio web institucional, las redes sociales, la central telefónica, el módulo de atención al estudiante y el portal de TUNI no son capaces de resolver la incertidumbre generada en los estudiantes afectados por las denegatorias de licenciamiento institucional.

1.3.5 ¿Qué proceso deben seguir las alumnas y los alumnos si la universidad donde estudian no logra el licenciamiento institucional?

Con respecto a la continuidad de los estudios de las alumnas y los alumnos de universidades no licenciadas, a través de su sitio web institucional, la Sunedu detalla lo siguiente:

La universidad con licencia denegada deberá brindar a sus estudiantes dos mecanismos de continuación de estudios, y estos deberán manifestar su elección:

- 1) La continuidad de los estudios a través de convenios en universidades receptoras que cumplan con ciertas condiciones, como ser licenciada, contar con programas académicos afines, capacidad disponible y localización.
- 2) La continuidad de los estudios en la misma universidad en proceso de cese, hasta un periodo máximo de dos años.

La universidad con licencia denegada debe informar a la SUNEDU sobre los convenios de traslado o reubicación de estudiantes que firme con las universidades receptoras. El plazo para remitir la información es de 15 días calendarios desde la celebración del convenio. De manera independiente, los estudiantes pueden trasladarse a otra universidad que cuente con licencia institucional, al margen de los convenios que celebre la universidad con licencia denegada. (Sunedu, s.f.)

Asimismo, la Figura 15 muestra qué procesos pueden seguir las y los estudiantes de universidades no licenciadas para continuar sus estudios superiores.

Figura 15

Flujograma de procesos para estudiantes de universidades no licenciadas



Nota: Imagen tomada del sitio web de la Sunedu (<https://www.sunedu.gob.pe/unprg/>)

1.4. Marco institucional relacionado con el problema

Las entidades vinculadas al problema de investigación son el Minedu, la Sunedu, el Pronabec y las universidades.

1.4.1 Ministerio de Educación – Minedu

De acuerdo a su página web, el Ministerio de Educación del Perú “es el órgano rector de las políticas educativas nacionales y ejerce su rectoría a través de una coordinación y articulación intergubernamental con los Gobiernos Regionales y Locales, propiciando mecanismos de diálogo y participación.” (Minedu, 2018)

En el Reglamento de Organización y Funciones de esta institución, se especifica que tiene la función de “Dirigir, regular, coordinar, supervisar y evaluar la política de aseguramiento de la calidad de la educación superior y de la educación técnico-productiva”. Esta actividad está a cargo del Viceministerio de Gestión Pedagógica, que tiene la responsabilidad de dirigir el diseño, implementación y supervisión de la política de aseguramiento de la calidad de la educación superior universitaria y técnica. También

se señala que este mismo despacho tiene la responsabilidad de dirigir de manera articulada la implementación de las acciones para promover el acceso, permanencia y culminación oportuna de la educación superior universitaria y técnica. (Minedu, 2015)

1.4.2 Superintendencia Nacional de Educación Universitaria – Sunedu

La Ley N.º 30220 (2014) define a la Sunedu como:

(...) la institución a cargo del licenciamiento para ofrecer el servicio educativo superior universitario. Está adscrito al Ministerio de Educación y es la institución responsable de verificar el cumplimiento de la Condiciones Básicas de Calidad y fiscalizar si los recursos públicos y los beneficios otorgados a través del marco legal son destinados hacia fines educativos y el mejoramiento de la calidad. Entre sus funciones se encuentra el supervisar, en el ámbito del sector educativo superior, la calidad de la prestación del servicio educativo.

Bajo la supervisión de la Superintendencia, se encuentra la Dirección de Licenciamiento, el órgano que está encargado de “dirigir, coordinar y ejecutar el proceso de creación y licenciamiento para el servicio educativo superior universitario.” (Sunedu, s.f.).

Algunas de sus funciones son:

- Formular y proponer las condiciones básicas de calidad del servicio educativo exigibles para aprobar o denegar la creación y funcionamiento de las universidades, filiales, facultades, escuelas y programas de estudios conducentes a grado académico y título profesional, así como revisarlas y mejorarlas periódicamente.
- Formular y proponer los documentos normativos, en el ámbito de su competencia.
- Conducir el proceso de aprobación o denegación de las solicitudes de licenciamiento de universidades, filiales, facultades, escuelas y programas de estudios conducentes a grado académico.
- Sistematizar y administrar información de la oferta educativa de nivel superior universitario, bajo su competencia.
- Emitir opinión respecto al cambio de denominación de las universidades a solicitud de su máximo órgano de gobierno, con excepción de aquellas creadas por ley. (Sunedu, s.f.)

1.4.3 Dirección General de Educación Superior Universitaria

Depende del Despacho Viceministerial de Gestión Pedagógica. Según al Reglamento de Organización y Funciones del Minedu:

Es el órgano responsable de dirigir, coordinar, promover, efectuar el seguimiento y evaluar las políticas para el desarrollo y aseguramiento de la calidad de la educación superior universitaria, así como de proponer documentos normativos que regulen la vinculación del Ministerio con las universidades públicas y privadas, y que promuevan la mejora y el uso eficaz de los recursos públicos por las universidades, en el marco de su competencia. (Minedu, 2015)

1.4.4 Programa nacional de becas y crédito educativo – Pronabec

El Pronabec es una “institución del Ministerio de Educación del Perú que otorga becas y créditos educativos, a través de concursos públicos, a peruanos talentosos de limitados recursos económicos, a quienes otorga acceso a una educación superior de calidad” (Pronabec, s.f.). Asimismo, en el mes de mayo del 2020, se lanzó el concurso Beca de Traslado que busca beneficiar a estudiantes de buen rendimiento académico de universidades privadas con licencia denegada y de filiales desistidas de universidades públicas (Resolución Ministerial 126-2020 MINEDU). Esta beca cubre:

(...) la admisión, alimentación, movilidad local, útiles de escritorio, alojamiento (cuando corresponda), matrícula, pensiones de estudio, inglés (solo para universidades), convalidación de cursos y costos administrativos de grado y/o titulación en carreras elegibles, cuyo régimen de estudio se desarrolle en la modalidad presencial. (Pronabec, 2019)

Los requisitos para ser elegible son los siguientes:

- Ser peruano.
- Sin límite de edad.
- Buen rendimiento académico (mínimo medio superior).
- Acreditar pobreza o pobreza extrema según el Sistema de Focalización de Hogares (Sisfoh) del Midis. (Requisito solo para estudiantes provenientes de universidades privadas no licenciadas).
- Obtener una vacante en alguna de las siguientes instituciones superiores:
 - Universidad pública licenciada.
 - Universidad privada licenciada del top 30.
 - Instituto técnico licenciado público.

- Instituto técnico licenciado privado del top 30.
- Instituto técnico creado por Ley.

1.4.5 Universidad pública

De acuerdo a Rodrigo Baño:

Una universidad pública es una universidad que no tiene un dueño con intereses ni concepciones religiosas, doctrinas o ideologías particulares. La universidad pública es la universidad que es de todos; es estatal porque el Estado es la expresión de la voluntad del todo nacional. Es en esta perspectiva que desarrolla sus funciones fundamentales de docencia, investigación-creación y extensión. (Baño, 2010)

Asimismo, señala lo siguiente con respecto a la universidad pública y el rol estatal:

Una universidad pública es una institución de educación superior que existe para cumplir con el derecho ciudadano a la educación en todos sus niveles, de acuerdo a los conocimientos y la formación ciudadana que la sociedad define como necesarios; una universidad pública desarrolla la investigación que la nación necesita para aumentar sus conocimientos y enfrentar sus problemas; una universidad pública está comprometida a entregar a toda la comunidad del país el producto de su trabajo, extendiendo sus estudios y creaciones más allá de los límites de sus dependencias. Su pluralismo es una consecuencia necesaria del hecho de ser una universidad de todos. De aquí también deriva la transparencia de su gestión y las normas que rigen su convivencia interna. (Baño, 2010)

1.4.6 Universidad Privada.

La Ley Universitaria N.º 30220 en su artículo 115º establece que:

Toda persona natural o jurídica tiene derecho a la libre iniciativa privada para constituir una persona jurídica, con la finalidad de realizar actividades en la educación universitaria, ejerciendo su derecho de fundar, promover, conducir y gestionar la constitución de universidades privadas. En caso de que la promotora tenga fines lucrativos se constituye bajo la forma societaria y en caso no tenga fines de lucro, bajo la forma asociativa. Para iniciar sus actividades, la promotora debe contar con la autorización de la Sunedu.

1.5. Marco normativo relacionado con el problema

Para una mejor comprensión de nuestra realidad, se analizará la historia del cuerpo normativo que regula la creación de las universidades.

“Durante el gobierno de Nicolás de Piérola, nació la primera Ley Orgánica de Educación, norma que controlaba la educación superior.” (Ongaro, 2007, p.46). Años después, en el gobierno de Leguía, surgió la lucha de los estudiantes por la llamada “autonomía universitaria”, la cual tocaba temas relacionados a la libertad de cátedra, retiro de malos catedráticos y representación estudiantil; sin embargo, en 1928, ese avance se vio opacado por la proclamación del Estatuto Universitario, el cual poseía un carácter autoritario, ya que colocaba a la UNMSM bajo el control del poder ejecutivo, suprimía las facultades de derecho de otras universidades y modificaba el enfoque de estas últimas hacia carreras técnicas (Ongaro, 2007, p. 47).

Posteriormente, en 1931, durante el gobierno de Sánchez Cerro, se promulgó un estatuto provisional que restauraba los derechos que habían ganado los estudiantes antes de la reforma autoritaria de Leguía. En 1946, durante el gobierno de José Luis Bustamante y Rivero, se publicó la Ley N.º 10555 llamada “Carta Constitutiva de la Universidad Peruana” y, luego, en el régimen de Odría, el D. L. N.º 11003, que derogaba la ley anterior; no obstante, ambas normas tenían un defecto: no consideraban la organización de las autoridades universitarias. Es necesario recalcar que en ese entonces se reconocían de manera oficial a 5 universidades (Ongaro, 2007, pp. 48-49).

Con la Ley N.º 13417 del 8 de abril de 1960, se planteó finalmente la creación de una organización de autoridades universitarias, es decir, de rectores (Ley Universitaria, 1960). El artículo 76º establecía la creación del Consejo Inter-universitario (CIU) que agrupaba a los rectores de las universidades; este consejo era responsable de enfrentar los problemas que concernían a las universidades y estaba habilitado para realizar recomendaciones³ (Ley Universitaria, 1960, p. 9).

³ El Art. 76º de la Ley N.º 13417 establece que “el Consejo Inter-universitario, constituido por los rectores de las Universidades, se reunirán una vez al año y, en forma extraordinaria, cuando lo soliciten dos o más Universidades. El consejo Inter-universitario tratará de los problemas que atañen en común a las Universidades y formulará las recomendaciones correspondientes. El concejo aprobará su propio reglamento”.

Casi nueve años más tarde, en 1969, durante el régimen del General Juan Velasco Alvarado, se emitió el Decreto Ley N.º 17437⁴, cuyo artículo 11º dio origen al Consejo Nacional de la Universidad Peruana (CONUP) y nombró a este como máximo organismo representativo y de dirección del sistema (Ongaro, 2007, pp. 49-50). Este órgano estaba constituido por un rector de cada región más un rector representante de las Universidades estatales de Lima; un rector representante de las Universidades particulares; y, profesores principales representantes de las Universidades de mayor categoría [sic] en número igual al de rectores miembros (Lopez, Ueda y Quiñones, 2012). Además, se establece la ciudad de Lima como sede del consejo y se crea también el Consejo Regional Universitario como organismo intermedio del Consejo Nacional de la Universidad Peruana (Ley Orgánica de la Universidad Peruana, 1969, p. 2). Este Decreto Ley, también facultaba al CONUP para elegir al presidente de este organismo entre los rectores de las universidades estatales. El primer CONUP estuvo conformado por los rectores de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, la Universidad Nacional San Antonio de Abad, la Universidad Nacional de la Libertad (actualmente la Universidad Nacional de Trujillo), la Universidad Nacional de Ingenieros (actualmente la Universidad Nacional de Ingeniería), la Universidad Nacional San Agustín, la Universidad Nacional Agraria (actualmente la Universidad Nacional Agraria La Molina), la Universidad Técnica de la Amazonía Peruana, la Pontificia Universidad Católica del Perú y la Universidad Peruana Cayetano Heredia (Ley Orgánica de la Universidad Peruana, 1969, p. 14). Hasta esa fecha, se reconocían 22 universidades nacionales y 12 universidades privadas.

En el 9 de diciembre de 1983, luego de regresar a la democracia con el segundo gobierno del presidente Fernando Belaúnde Terry, se promulgó la Ley N.º 23733 gracias a la cual se creó la Asamblea Nacional de Rectores (ANR) con el catedrático Carlos Augusto Manuel Zevallos Vera como su primer presidente (Ley Universitaria, 1983). En los artículos 90º y 91º, se especificó su conformación y sus reglamentos⁵, sin embargo,

⁴ El Decreto Ley N.º 17437 se titulaba “Ley orgánica de la universidad peruana que por disposiciones generales es el conjunto de todas las universidades del país, integradas en un sistema unitario que es fundamental para el desarrollo nacional y evitar dispersiones”.

⁵ Artículo 90.- Los Rectores de las Universidades públicas y privadas constituyen la Asamblea Nacional de Rectores cuyos fines son el estudio, la coordinación y la orientación general de las actividades universitarias en el país, así como de su fortalecimiento económico y de su responsabilidad con la comunidad nacional. En el ámbito regional los Rectores constituyen Consejos Regionales.

Artículo 91.- La Asamblea Nacional de Rectores elige a su presidente y aprueba el Reglamento General de la Coordinación Interuniversitaria en que se precisan las atribuciones, organización y

sus atribuciones específicas, determinadas en el artículo 92, fueron aumentando con el paso del tiempo. Entre los “incrementos de capacidades”, denominados así por Fukuyama (2004), destacan las otorgadas por la Ley N.º 25064, que facultaba a la ANR a llevar el Registro Nacional de Grados y Títulos expedidos por las universidades de la República, a través de la adición de un inciso al artículo 92 de la Ley N.º 23733; la Ley N.º 26439 que creó el Consejo Nacional para la Autorización de Funcionamiento de Universidades (CONAFU)⁶ como órgano autónomo de la ANR; y la Ley N.º 26490 que se incorporó como norma transitoria a la Ley N.º 27733 y otorgó competencias a la ANR para que pueda intervenir universidades y reorganizarlas en caso de irregularidades académicas, administrativas, normativas o económicas⁷.

El objetivo de la Ley N.º 23733 era que todas las universidades privadas se creasen por ley del Congreso y que no tengan fines de lucro. De ese modo, hasta 1983, se crearon 25 universidades públicas y 13 universidades privadas, lo cual hacía un total de 38 universidades en todo el territorio nacional.

Sin embargo, el giro dramático que cambió el control estatal de la enseñanza superior se dio el 9 de noviembre de 1996 con la promulgación del Decreto Legislativo N.º 882, cuyo Artículo 2º señalaba que “toda persona natural o jurídica tiene el derecho a la libre iniciativa privada, para realizar actividades en la educación. Este derecho comprende los de fundar, promover, conducir y gestionar Instituciones Educativas Particulares, con o sin finalidad lucrativa” (Ley de promoción de la inversión en educación, 1996). Este fue el segundo hito en la educación superior de nuestro país: la creación de universidades con fines de lucro que, por ende, permitía hacer de la educación superior en el Perú un negocio rentable. Este giro se dio porque “probablemente el D. L. obedeció a la necesidad de satisfacer la creciente demanda pero, conjugado con el clientelismo político y el criterio del negocio en la educación, tuvo como resultado perjudicar considerablemente la calidad educativa” (Mora, 2015, p.99).

1.5.1 Constitución Política del Perú

En el artículo 16º de la Constitución Política del Perú de 1993, se señala que “el Estado coordina la política educativa. Formula los lineamientos generales de los planes

actividades de sus órganos. La aprobación y modificación del Reglamento General requiere más de la mitad de los votos de los miembros de la Asamblea.

⁶ Ver: <http://docs.peru.justia.com/federales/leyes/26439-jan-20-1995.pdf>

⁷ Ver: <http://docs.peru.justia.com/federales/leyes/26490-jun-28-1995.pdf>

de estudios, así como los requisitos mínimos de la organización de los centros educativos. Supervisa su cumplimiento y la calidad de la educación”.

1.5.2 Plan Bicentenario

El eje estratégico número dos (oportunidades y acceso a los servicios) del Plan Bicentenario menciona que:

La dirección de la gestión, el desarrollo científico y la innovación tecnológica en los ámbitos empresarial, intelectual, científico y político requiere de profesionales altamente calificados, de allí que en las sociedades desarrolladas la formación del capital humano tenga una marcada prioridad” (CEPLAN, 2011).

1.5.3 Política de aseguramiento de la calidad de la educación superior universitaria

Aprobada por Decreto Supremo N.º 016-2015-MINEDU, esta Política plantea en su acción estratégica 11.2 (incluido en el pilar número cuatro) que “el Ministerio de Educación diseña e implementa estrategias de apoyo para la movilidad de estudiantes de universidades que no logren obtener el licenciamiento correspondiente” (Decreto Supremo N.º 016-2015-MINEDU, 2015).

1.5.4 Ley General de Educación

En el artículo 79º de la Ley General de Educación se señala que “el Ministerio de Educación es el órgano del Gobierno Nacional que tiene por finalidad definir, dirigir, y articular la política de educación, cultura, recreación y deporte.” (Minedu, 2003). Asimismo, en el literal a) del artículo 21º se indica que el Estado promueve la universalización, calidad y equidad de la educación, teniendo entre sus funciones la de ejercer un rol normativo, promotor, compensador, concertador, articulador, garante, planificador, regulador y financiador de la educación nacional.

1.5.5 Ley N.º 30220, Ley Universitaria

En el artículo 12º del capítulo II de la Ley Universitaria, se autoriza la creación de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria. Asimismo, en el artículo 13º, se indica que la Sunedu es “responsable del licenciamiento para el servicio educativo superior universitario, entendiéndose el licenciamiento como el procedimiento que tiene como objetivo verificar el cumplimiento de condiciones básicas de calidad para

ofrecer el servicio educativo superior universitario y autorizar su funcionamiento”. Sin embargo, en ninguna de sus funciones se señala que es responsabilidad de esta institución brindar acompañamiento integral a las y los estudiantes de universidades no licenciadas hasta que encuentren otro centro de estudios en donde puedan continuar o culminar sus estudios universitarios.

En el marco de la Ley N.º 30220, el 26 de setiembre 2015, se publica el D. S. 016-2015- MINEDU, Política de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior Universitaria, con el objetivo de garantizar un servicio educativo superior de calidad “que ofrezca una formación integral y de perfeccionamiento continuo, centrado en el logro de un desempeño profesional competente y, en la incorporación de valores ciudadanos que permiten una reflexión académica del país, o través de la investigación”.

1.5.6 Reglamento del proceso de cese de actividades de universidades y escuelas de posgrado

En este reglamento, aprobado por la Resolución del Consejo Directivo N.º 111-2018-SUNEDU/CD, la Sunedu define al cese de actividades como “el cese de la prestación del servicio educativo superior universitario debido a la denegatoria o cancelación de la licencia institucional”. Asimismo, establece las siguientes definiciones:

- Plazo de cese: Plazo para cesar de forma total y definitiva la prestación del servicio educativo superior universitario.
- Acervo académico: Toda información de naturaleza académica referida a los estudiantes, egresados, graduados y titulados que sea necesaria preservar a fin de garantizar el ejercicio de sus derechos.
- Universidad receptora: Universidad pública o privada, con licencia institucional vigente otorgada por la Sunedu, a la que se trasladan o reubican a los alumnos afectados por el cese de actividades de otra universidad.

También, en el artículo 4º literal b), se establece que el principio de continuidad de estudios es “el proceso de cese de actividades que debe garantizar que los estudiantes cuenten con información oportuna y facilidades de acceso a mecanismos destinados a garantizar la continuidad de su educación”. Asimismo, en el artículo 10º del mismo reglamento, se señala lo siguiente sobre los mecanismos de continuación de estudios:

- Son las opciones que brinda la universidad en proceso de cese de actividades a sus estudiantes a fin de que estos puedan continuar sus estudios en una universidad receptora.
- La adopción del mecanismo de continuación de estudios es de libre elección de los estudiantes
- La universidad en proceso de cese de actividades es responsable de informar a la Sunedu y de poner a disposición de sus estudiantes los mecanismos de continuación que ofrezca.

1.5.7 Estrategia integral de atención a los efectos de la denegatoria de licencia institucional en estudiantes universitarios y egresados de la educación secundaria

Una de las primeras propuestas para atender la situación de los estudiantes de universidades no licenciadas fue la Resolución Ministerial N.º 018-2018-MINEDU, que propuso los "Lineamientos sobre el diseño de estrategias de apoyo a la movilidad de estudiantes afectados de universidades en proceso de cese de actividades". Esta propuesta fue planteada después de casi cuatro años de haber iniciado el proceso de licenciamiento de universidades a cargo de la Sunedu. En esta misma resolución ministerial, se llegó a definir como "estudiantes afectados" a los estudiantes de pregrado de una universidad en proceso de cese de actividades. Esta resolución fue posteriormente derogada, en el año 2020, por la Resolución Ministerial N.º 126-2020-MINEDU que aprobó la denominada "Estrategia integral de atención a los efectos de la denegatoria de licencia institucional en estudiantes universitarios y egresados de la educación secundaria" en donde ya no se utiliza la definición de "estudiantes afectados" sino la de "estudiantes de universidades en proceso de cierre".

Esta estrategia involucra al Minedu, a la Sunedu, al Pronabec y a las universidades públicas y privadas como actores en el ámbito de aplicación. Asimismo, indica acciones de atención para las y los estudiantes de universidades con licencia denegada, por ejemplo:

- El incremento de vacantes en programas de estudio de universidades públicas a través de incentivos financieros, que involucra la transferencia de recursos económicos a la universidad pública según el número de estudiantes trasladados.

- Ampliación de la oferta mediante prestación del servicio educativo universitario en Espacios Formativos Itinerantes (EFI), que son espacios formativos pluriprograma, que no impliquen programas complejos, y en provincias donde la oferta es insuficiente.
- Beca de Traslado, la cual está destinada a estudiantes de universidades no licenciadas con buen rendimiento académico y con bajos recursos económicos. Esta beca es convocada a través del Pronabec.

Finalmente, plantea una estrategia comunicacional que demanda el desarrollo de un plan de comunicaciones que permita subsanar o corregir la asimetría de información en la toma de decisiones de los estudiantes, padres y otros actores. Las principales acciones de este plan de comunicaciones son las siguientes:

- Difusión de información sobre la oferta de la educación superior, opciones de reubicación y continuación de estudios a través de las plataformas digitales del Minedu.
- Elaboración de piezas de comunicación para la difusión de los mecanismos de atención para las y los estudiantes de universidades con licencia denegada.
- Elaboración e impresión de material gráfico para la difusión de los mecanismos de atención para las y los estudiantes de universidades con licencia denegada.
- Atención de consultas de estudiantes y padres de familia.
- Otra información que se considere relevante para estos propósitos.

CAPÍTULO II: CAUSAS DEL PROBLEMA

2.1 Marco teórico sobre las causas del problema

2.1.1 Baja calidad de servicio en el sector público

Según Javier, la mejora de la calidad del servicio gubernamental debe evaluarse desde la perspectiva del cliente y, además, se debe verificar el papel de las personas en la evaluación de la calidad. La evaluación interna debe considerar la participación activa de altos directivos y miembros de la institución de la organización. Las encuestas sobre la información relacionada con la satisfacción de las personas deben estar a cargo de una agencia externa, la cual debe comparar las diferencias en grupos similares o grupos diferentes. El resultado de la evaluación deberá hacerse público después de un tiempo para mantener el efecto del tiempo de modo que se vuelva referencia para los sectores públicos y estos puedan discutir sobre la mejora. Se sabe desde antes que el servicio podría cambiar sus medios y su contenido al contactar a los clientes y conocer su demanda, con el fin de que los clientes obtengan la máxima satisfacción (Javier, 1997, como se citó en Chih-Tung y Jie-Shin, 2008).

De esta consideración podemos resaltar la importancia de reconocer la experiencia individual para poder asegurar que el servicio que se brinda es de calidad. Si bien es cierto que la Sunedu brinda el servicio de orientación a través de distintos canales, estos no recogen “la experiencia de usuario” después de haber brindado atención; debido a ello, la institución no cuenta con información cuantificada sobre este aspecto. Además, el proceso de licenciamiento no tenía desde un inicio un plan orientado a la parte más importante de este proceso: las y los estudiantes.

2.1.2 Falta de herramientas para el empoderamiento del estudiante luego de la denegatoria del licenciamiento

De las entrevistas realizadas a ex estudiantes de universidades no licenciadas, se concluyó que muchos optaron por un proceso de traslado realizado por cuenta propia, ya que, a la incertidumbre generada por la denegatoria del licenciamiento a sus instituciones, se le sumaba el hecho de no recibir información clara, completa y detallada sobre cómo garantizar la continuidad de sus estudios.

Asimismo, en algunos casos, las y los estudiantes tampoco contaban con información adecuada con respecto a los convenios entre sus universidades (no licenciadas) y otras que sí obtuvieron la licencia. Por ello, podemos resaltar que no se

planificó una estrategia para empoderar a las y los estudiantes de universidades no licenciadas usando herramientas o mecanismos que le permitan continuar sus estudios. En este punto se descuidó un aspecto importante; se debe considerar el factor “empoderar para entregar” y así construir la capacidad de entrega en el sector público (PWC, 2007).

2.1.3 Las características de la burocracia de primera línea

De acuerdo a Lipsky (1969), el *street-level bureaucracy* o SLB (burocracia de la calle) se da cuando los servidores de una institución pública tienen trato directo con la ciudadanía. Estos servidores cuentan con un cierto nivel de autonomía y discrecionalidad en la toma de decisiones.

Asimismo, Lipsky sostiene que la SLB es influenciada por tres condiciones: recursos disponibles inadecuados, circunstancias riesgosas bajo las cuales el servidor desempeña su trabajo, y expectativas ambiguas y hasta contradictorias del trabajo que debe asumir (Lipsky, 1969, como se citó en Montes, 2017).

2.2. Causas del problema

Entre las causas se encuentran:

2.2.1 Diseño estructural del proceso de licenciamiento incompleto al no considerar un acompañamiento nuclear de calidad para el estudiante.

En las entrevistas al personal de la Sunedu y el Minedu, no se pudo identificar de que al inicio del proceso de licenciamiento se haya contemplado un plan de contingencia o estrategia para asistir a las y los estudiantes de las universidades no licenciadas. Recién en noviembre del 2018 se promulga la Resolución Ministerial N.º 601-2018-MINEDU que aprueba los “Lineamientos sobre el diseño de estrategias de apoyo a la movilidad de estudiantes afectados de universidades en proceso de cese de actividades”, y que indica que el Minedu tiene la obligación de diseñar las estrategias y mecanismos de apoyo para la movilidad de estudiantes de universidades que no logren obtener el licenciamiento; sin embargo, no se verificó la ejecución de actividades concretas para ayudar a las alumnas y los alumnos a trasladarse a otras universidades. Si bien la Sunedu trató de tomar acciones al respecto, lamentablemente, sus intentos no fueron suficientes; además, en sus funciones no se contempla una tarea específica con respecto a las y los estudiantes de universidades que no obtienen el licenciamiento institucional.

Por otro lado, si bien el Minedu tuvo que velar por la implementación de estrategias de movilidad de estudiantes, recién en marzo del 2020, se promulga la Resolución Ministerial N.º 126-2020-MINEDU que aprueba la “Estrategia integral de atención a los efectos de la denegatoria de licencia institucional en estudiantes universitarios y egresados de la educación secundaria”, y se deroga la Resolución Ministerial N.º 601-2018-MINEDU que aprobaba los “Lineamientos sobre el diseño de estrategias de apoyo a la movilidad de estudiantes afectados de universidades en proceso de cese de actividades” . A pesar de que actualmente ya se cuenta con una estrategia integral, aun se necesita implementarla con el objetivo de atender a la población de alumnas y alumnos vulnerables y brindarles un acompañamiento de calidad durante el proceso.

2.2.2 Universidades con licencia denegada son las responsables de poner a disposición de sus alumnos mecanismos de continuación de estudios.

Los estudiantes entrevistados indicaron que nunca recibieron orientación de parte de sus universidades de origen, que se enteraron de que sus universidades no habían obtenido la licencia a través de las redes sociales o medios de comunicación, y que fueron ellos mismos los que buscaron alternativas de universidades en las que podían continuar sus estudios. Por lo que se deduce que, aunque el Reglamento del Proceso de Cese de Actividades de Universidades y Escuelas de Posgrado indica en sus artículos que estas deben velar por la continuidad de estudios de sus estudiantes, no mostraron interés en cumplir el mandato. Este reglamento en su artículo 10º dispone lo siguiente:

10.1 Los mecanismos de continuación de estudios son las opciones que brinda la universidad en proceso de cese de actividades a sus estudiantes a fin de que estos puedan continuar sus estudios en una universidad receptora, o en la misma universidad hasta la fecha del cese definitivo.

10.2 La adopción del mecanismo de continuación de estudios es de libre elección de los estudiantes.

10.3 La universidad en proceso de cese de actividades es responsable de informar a la Sunedu y de poner a disposición de sus estudiantes los mecanismos de continuación de estudios que ofrezca.

Es evidente que la responsabilidad de la continuidad recae mayormente sobre la universidad y la o el estudiante. Sin embargo, también es cierto que se dispone que la universidad con licencia denegada garantice mediante convenios el traslado de sus

alumnas y alumnos. Este punto en específico, se detalla en el artículo 12° del mismo documento:

12.1 La continuación de estudios en una universidad receptora implica la reubicación de los estudiantes en programas académicos, mediante alguna de las modalidades de admisión establecidas en la Ley Universitaria o en las normas internas aplicables.

12.2 La universidad en proceso de cese de actividades debe celebrar convenios con las universidades receptoras para facilitar la reubicación de los estudiantes.

12.3 Las universidades receptoras garantizan la prestación del servicio educativo con condiciones básicas de calidad a los estudiantes reubicados.

12.4 La universidad receptora, a fin de recibir a los estudiantes de la universidad en proceso de cese de actividades, puede efectuar exámenes de admisión, exámenes de suficiencia, convalidación de cursos u otras modalidades que estime conveniente, conforme a la Ley, el Estatuto y sus instrumentos normativos.

12.5 La universidad receptora debe reubicar a los estudiantes en los programas y ciclos académicos correspondientes, según los resultados de la modalidad de evaluación empleada.

12.6 Lo previsto en los numerales precedentes, no impide que los estudiantes puedan optar, por cuenta propia, por el traslado externo a otra universidad o institución, al margen de los convenios que celebre la universidad en proceso de cese de actividades.

Al revisar este artículo del Reglamento del Proceso de Cese de Actividades de Universidades y Escuelas de Posgrado se puede inferir que no existen consecuencias si la universidad con licencia denegada no establece convenios. Además, el artículo no establece mecanismos referenciales para que las universidades con licencia denegada establezcan convenios con universidades que ofrecen carreras afines. Por ejemplo, un convenio entre una universidad especializada en carreras de ciencia de la salud (con licencia denegada) con una universidad especializada, o con una amplia mayoría de carreras, en ciencias de administrativas y contables resultaría infructuoso para la comunidad estudiantil.

2.2.3 Información incompleta que dificulta la toma de decisiones de las y los estudiantes durante la búsqueda de una universidad licenciada para continuar sus estudios.

La Sunedu, aunque por normativa no le corresponde, ha brindado un “acompañamiento” de reducida calidad que se limita únicamente a dar información a través de distintos canales: chat en línea, central telefónica y módulos de atención al estudiante. A continuación, se detallan algunas de estas acciones:

- **Chat en línea:** Este servicio se da a través del sitio web oficial de la Sunedu. Si bien es cierto que es un servicio de respuesta rápida, de comunicación fluida y de fácil acceso, hay contradicción en la información que se brinda al preguntar por la oficina que es la responsable del acompañamiento a la o el estudiante de una universidad con licencia denegada. Esto se muestra en el Anexo 4.
- **Sitio web:** La información que se brinda a través del sitio web cuando una universidad no obtiene la licencia está más orientada a informar sobre cómo fue el proceso de licenciamiento, por qué se denegó el licenciamiento y las preguntas frecuentes. Asimismo, solicita que completes formularios con datos personales en repetidas ocasiones sin obtener una respuesta que realmente oriente a las y los estudiantes sobre los pasos que deben seguir para trasladarse a otras universidades.
- **Central telefónica:** Este es otro medio de comunicación oficial en el cual la información también suele ser contradictoria al preguntar por la oficina responsable del acompañamiento al estudiante de una universidad no licenciada.
- **Módulos de atención al estudiante:** Después de una verificación *in situ*, se comprobó que estos módulos son estrictamente informativos. En estos módulos, el personal de la Sunedu brinda atención a los familiares y a los estudiantes de universidades con licencia denegada, pero solo se limita a explicar el motivo de la denegatoria de la licencia institucional. Esta acción se brinda en el formato de grupos y dura de 10 a 15 minutos. Asimismo, el personal de la Sunedu solicita información de contacto. En este caso, uno de los autores del presente trabajo anotó su dirección de correo electrónico, pero, hasta la culminación del presente trabajo, no se ha recibido ningún mensaje por parte de la Sunedu.

En resumen, estos servicios solo informan el motivo de la denegatoria del licenciamiento y brindan información general, lo cual no ayuda a las y los estudiantes a resolver sus dudas sobre la continuidad de sus estudios.



CAPITULO III: DEFINICIÓN DEL DESAFIO DE INNOVACIÓN

3.1. Problema reformulado y desafío de innovación

3.1.1 Problema inicial.

Reducida calidad de acompañamiento nuclear (al estudiante) después de no otorgársele la licencia institucional a una universidad.

Tabla 1

Jerarquización de las causas

Causas	Causa 1	Causa 2	Causa 3
Criterios	Diseño estructural incompleto del proceso de licenciamiento para considerar el acompañamiento nuclear de calidad al estudiante.	Universidades con licencia denegada son responsables de poner a disposición de sus alumnos mecanismos de continuación de estudios.	Información incompleta que no permite a las alumnas y los alumnos tomar una decisión adecuada con respecto a la elección de una universidad licenciada para continuar sus estudios.
Nivel de impacto en el problema	2	2	2
Posibilidades de modificación por parte de la organización	1	1	2
Se encuentra en el ámbito normativo de la organización desde el cual pretendo generar la intervención	2	1	2
Total	5	4	6

La justificación de la calificación de cada causa se detalla a continuación:

3.1.2 Causa 1.

No considerar, desde la fase inicial de diseño de una política, un plan de contingencia ante posibles efectos adversos tiene un fuerte impacto, ya que se carece de acciones definidas y presupuesto que permitan brindar una respuesta inmediata y oportuna a las ciudadanas y los ciudadanos, en este caso, a las y los estudiantes.

Si bien la Sunedu es responsable del proceso de licenciamiento de las universidades, el Minedu es, por normativa, responsable de garantizar la continuidad de los estudios de las alumnas y los alumnos. Sin embargo, no se han evidenciado acciones inmediatas ante la incertidumbre de las y los estudiantes. A pesar de que las funciones están definidas, no se tiene un diseño estructural completo del proceso de licenciamiento hasta la actualidad, y acciones como Beca Traslado, EFI o recepción de alumnos por parte de universidades públicas no son suficientes.

3.1.3 Causa 2.

Se ha encargado a las universidades con licencia denegada la responsabilidad de garantizar la continuidad de los estudios de sus alumnas y alumnos a través de la firma de convenios o fusiones con universidades licenciadas, y de este modo garantizar su traslado. Sin embargo, se evidencia que las universidades con licencia denegada no han mostrado interés en brindar soporte y orientación adecuada a sus alumnas y alumnos; por el contrario, han recurrido a apelaciones, como el caso de la Universidad Telesup, que no ha firmado aún ningún convenio con otra universidad.

Asimismo, las alumnas y los alumnos entrevistados indicaron que se enteraron de que se les había negado la licencia a sus universidades por otros medios y que no fue sino hasta el último momento que su universidad explicó la situación de su proceso de licenciamiento y resultados. Esto demostraría que no existe interés por parte de las universidades no licenciadas en brindar acompañamiento adecuado a las alumnas y los alumnos. Cabe precisar que dado que la mayoría de universidades no licenciadas son privadas, tienen autonomía, y garantizar la calidad y continuidad de estudios de sus alumnos es una exhortación, mas no un mandato.

3.1.4 Causa 3.

Luego de que las alumnas y los alumnos se enteraran de que sus universidades no obtuvieron el licenciamiento, hubo gran incertidumbre en cuanto a la continuidad de

estudios, lo cual se vio agravado por la falta de orientación de sus propias universidades y del mismo el Minedu, al que por normativa le corresponde garantizar la continuidad de estudios de las y los estudiantes. Ante una demanda de reclamos, la Sunedu brindó orientación al respecto, pero lamentablemente, esta no fue certera ni clara al momento de resolver las dudas de los miles de estudiantes. Se implementaron módulos provisionales de orientación y se brindaron canales virtuales de consulta, pero la información no resultó útil.

En la “Estrategia integral de atención a los efectos de la denegatoria de licencia institucional en estudiantes universitarios y egresados de la educación secundaria”, se plantea un plan de comunicaciones que permita subsanar o corregir la asimetría de información presente en la toma de decisiones de estudiantes, padres y otros actores, siendo una de las principales acciones la “difusión de la oferta de educación superior, opciones de reubicación y continuación de estudios en las plataformas digitales del el Minedu” (Resolución Ministerial N.º 126-2020-MINEDU, 4 de marzo de 2020). Es decir, por normativa, el Minedu tiene que llevar a cabo dicha acción. Asimismo, considerando que tanto el Minedu como la Sunedu cuentan con datos de las universidades licenciadas, se puede brindar información personalizada de manera oportuna, según las preferencias de las alumnas y los alumnos, lo cual no implicaría un alto costo.

3.1.5 Causa seleccionada.

Información incompleta que no permite a las alumnas y los alumnos tomar una decisión adecuada respecto a la elección de una universidad licenciada para continuar sus estudios.

3.1.6 Problema reformulado.

Los estudiantes cuyas universidades no obtuvieron el licenciamiento requieren información completa que les permita tomar una decisión adecuada respecto a la continuación de sus estudios en una universidad licenciada.

3.1.7 Desafío de innovación.

¿Cómo podemos mejorar la información brindada a las alumnas y los alumnos cuyas universidades no han sido licenciadas para que tomen una decisión adecuada respecto a la continuación de sus estudios en una universidad licenciada?

3.2. Experiencias

3.2.1 Política Nacional de Protección y Defensa del Consumidor – Decreto Supremo N.º 006-2017-PCM.

En el 2017, se aprueba la Política Nacional de Protección y Defensa del Consumidor, la cual, según el Código de Protección y Defensa del Consumidor, tiene como objetivo “lograr una mayor y más eficaz defensa de los derechos de los consumidores [...], incidiendo intensamente, en sectores más vulnerables” (Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, 2018, p. 269). Asimismo, se creó el Sistema Nacional Integrado de Protección del Consumidor mediante el artículo 132 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, aprobado por Ley N.º 29571, y el Plan Nacional de Protección de los Consumidores 2017-2020 mediante Decreto Supremo N.º 024-2017-PCM.

Además, como se establece en dicho Código del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos (2018) citado líneas arriba, “se designó al Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi) como ente rector” de dicho sistema y como Autoridad Nacional de Protección del Consumidor. Considerando que la defensa del consumidor es transversal a diferentes sectores:

El Código creó el Consejo Nacional de Protección del Consumidor [...] como espacio de coordinación que opera en el ámbito de la Presidencia del Consejo de Ministros (PCM), [...] contando con la participación de los sectores: Producción; Salud; Transportes y Comunicaciones; Educación; Vivienda, Construcción y Saneamiento y; Economía y Finanzas.

Asimismo, el Consejo cuenta con representantes de la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones (SBS), Organismos Reguladores, Gobiernos Regionales, Gobiernos Locales y la Defensoría del Pueblo en calidad de observador. Por su parte, la sociedad civil es representada por las asociaciones de consumidores y los gremios empresariales. (Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, 2018, p. 297).

La institución que preside el consejo es el Indecopi, organismo público especializado adscrito a la Presidencia del Consejo de Ministros que tiene como funciones la promoción del mercado y la protección de los derechos de los consumidores.

La Política se crea para brindar una solución al aumento de conflictos en relación con el consumo en un contexto de crecimiento económico y mayor número de transacciones. Entre el 2010 y 2015, de acuerdo con el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos (2018):

- Los reclamos totales presentados ante las empresas de servicios públicos [...] aumentaron 67.2 % [...].
- Los reclamos presentados en empresas financieras aumentaron 3.6 veces [...].
- Los reclamos presentados ante el Indecopi (excluyéndose los correspondientes al sector financiero) aumentaron 175.9 % [...].

Asimismo, del total de conflictos reportados en el año 2015, por parte de las diversas entidades miembros del Sistema, el porcentaje que fueron declarados “fundados” fue de 52.7 % en promedio. (p. 315).

En este contexto, la Política se establece considerando cuatro ejes estratégicos:

- **Eje de política 1:** Educación, orientación y difusión
- **Eje de política 2:** Protección de la salud y seguridad de los consumidores
- **Eje de política 3:** Mecanismos de prevención y solución de conflictos entre proveedores y consumidores
- **Eje de política 4:** Fortalecimiento del Sistema Nacional Integrado de Protección del Consumidor (Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, 2018, p. 285).

Eje 1: Este eje responde a la problemática del conocimiento limitado sobre los derechos de las consumidoras y los consumidores y las obligaciones de las proveedoras y los proveedores. Para ello, en sus lineamientos, se propone:

- a.1 Desarrollar programas de capacitación [...] en materia de protección al consumidor [...].
- a.2 Coordinar la incorporación de la temática de derechos de los consumidores en las áreas curriculares con el órgano rector del sector Educación.
- a.3 Desarrollar actividades de capacitación dirigida a los proveedores sobre obligaciones con respecto a los derechos de los consumidores. (Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, 2018, p. 286).

Los lineamientos también contemplan utilizar tecnologías de la información y plataformas amigables para el consumidor, a través de las cuales este podrá hacer uso

de “herramientas de información (actualizada constantemente) que le facilite la toma de decisiones de consumo” (Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, 2018, p. 286), y “propiciar la implementación del sistema de “Certificación de Calidad” en base a la norma técnica de servicio al cliente”, “generar herramientas de información en materia de consumo orientados a personas con discapacidad (Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, 2018, p. 287).

Eje 2: La Política indica que:

Respecto de este eje, los esfuerzos del Estado deberán enfocarse en la realización de acciones ex ante [...] y ex post (que permitan verificar y monitorear el mercado para evitar la comercialización de productos y la prestación de servicios que atenten contra la vida, la salud y la seguridad de las consumidoras y los consumidores). (Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, 2018, p. 287).

Para ello, en sus lineamientos se contempla el “diseño, creación e implementación del Sistema de Alerta de productos y servicios peligrosos para la acción oportuna frente a estos” (Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, 2018, p. 287).

Eje 3: Está dirigido a solucionar conflictos y lograr que los procesos de resolución sean expeditivos o ágiles. Para ello, en sus lineamientos se plantea “impulsar la simplificación de los mecanismos de solución de conflictos existentes” (Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, 2018, p. 288).

Eje 4: El cuarto eje tiene tres lineamientos estratégicos:

- a) Fomentar el cumplimiento de la normativa en materia de protección del consumidor.
- b) Fortalecer sostenidamente las capacidades de sus integrantes.
- c) Impulsar la gestión eficiente del Sistema para optimizar las políticas del Estado entorno a la protección del consumidor. (Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, 2018, p. 290).

Respecto al Eje 3, “Mecanismos de prevención y solución de conflictos entre proveedores y consumidores”, cabe indicar que:

[...] para la solución de aquellos problemas derivados en las relaciones de consumo, el consumidor cuenta con una gama de opciones, las cuales van desde herramientas que radican en la voluntad de las partes (consumidor y proveedor) para solucionar la desavenencia encontrada, hasta procedimientos

administrativos que pueden concluir con sanciones en contra del proveedor y medidas correctivas a favor de los consumidores.

De forma referencial, frente a un problema en una relación de consumo, el consumidor puede acudir inmediatamente al proveedor que le ofrece el producto o le brinda el servicio a fin de solucionarlo (o a través del Libro de Reclamaciones). En el caso de servicios públicos de telecomunicaciones, energía, saneamiento e infraestructura del transporte, por ejemplo, puede presentar el reclamo respectivo y posteriormente, de no serle favorable la respuesta emitida por el proveedor (empresa operadora que podría estar abajo la supervisión de Osiptel, Osinergmin, Ositran o Sunass), puede interponer un recurso de apelación en segunda instancia. En el caso del sistema privado de pensiones, el usuario debe recurrir primero ante la AFP, y si esta no atiende favorablemente su reclamo, podrá reclamar ante la SBS, que a su vez cuenta con dos instancias de solución de controversias. En el caso de servicios de salud y seguros de salud (incluye sistema privado y público) la entidad encargada es Susalud. Si no se trata de ninguno de los sectores mencionados, es decir, en cualquier otro caso, el consumidor podrá recurrir al Indecopi teniendo la posibilidad de realizar un reclamo o presentar una denuncia e iniciar con ello un procedimiento administrativo. (Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, 2018, p. 333).

Tabla 2

Esquema simplificado para la presentación de un reclamo o denuncia (procedimientos administrativos)

	Sector o actividad económica	¿A quién debo acudir primero?	¿Si no estoy de acuerdo con la respuesta, a quién acudo en 2º instancia?
Regulados	Telecomunicaciones	Presentar el reclamo al proveedor (1º instancia)	Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de OSIPTEL
	Infraestructura de transporte público		Tribunal de Solución de

	(incluye el tren eléctrico de Lima)		Controversias y Atención de Reclamos de OSITRAN
	Servicios de agua potable y alcantarillado		Tribunal Administrativo de Reclamos de SUNASS
	Servicio público de electricidad o gas natural		Junta de Apelaciones de Reclamos de Usuarios de OSINERGMIN
Supervisados por la SBS	Servicio privado de pensiones	Presentar el reclamo al proveedor	1° Instancia: Departamento de Servicios al Ciudadano. 2° Instancia: Superintendencia adjunta de AFP
Supervisado por Susalud	Servicios de salud y fondos de aseguramiento en salud	Presentar reclamo a través del llenado del Libro de Reclamaciones en salud las IAFAS, IIPRESS o UGIPRESS	Tribunal de Susalud
		Formular queja ante Susalud	
	Equipos electrónicos, vestido, calzado, automotriz, inmuebles, alimentos, educación, servicios profesionales	Presentar el reclamo ante el SAC del Indecopi	-
Resto	varios, servicios turísticos, servicios financieros y de seguro, otros	Presentar la denuncia (procedimiento administrativo) en el Indecopi	Presentar una apelación

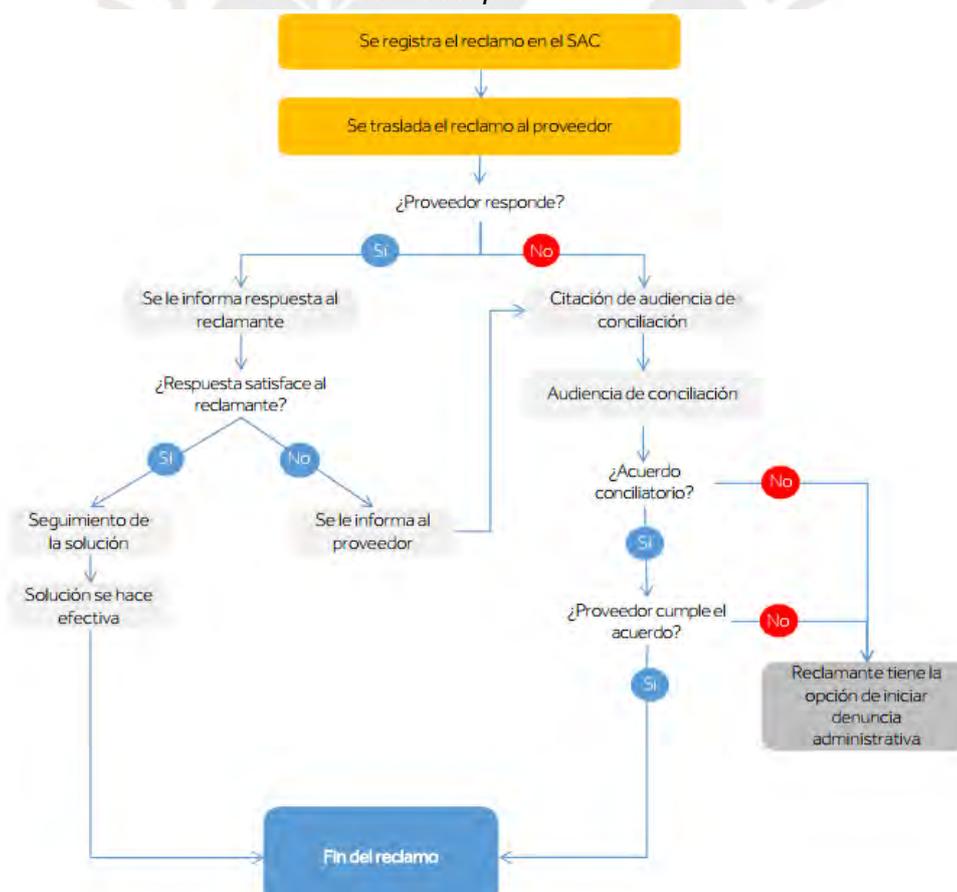
Nota: Tabla tomada del Informe anual 2017 sobre el Estado de la Protección de los consumidores en el Perú del Indecopi.

Con el objetivo de solucionar las controversias, el Indecopi cuenta con dos mecanismos: Servicio de Atención al Ciudadano (Figura 16) y el procedimiento administrativo (Figura 17).

- ✓ Servicio de Atención al Ciudadano (SAC). Los consumidores pueden presentar gratuitamente un reclamo ante el Servicio de Atención al Ciudadano (SAC), por teléfono, personalmente, por carta, vía internet o por fax. En este caso, el SAC informa al proveedor respecto del reclamo, pudiendo llegar a un acuerdo en el transcurso de dicha comunicación. En caso contrario, se cita al proveedor a una audiencia de conciliación con la finalidad de propiciar un acuerdo con el consumidor, que es vinculante. Las conciliaciones se efectúan en nueve (9) días hábiles en promedio y, en caso de incumplirse dicho acuerdo es posible que el proveedor sea sancionado. (Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, 2018, p. 335).

Figura 16

Esquema de atención de reclamo de Indecopi

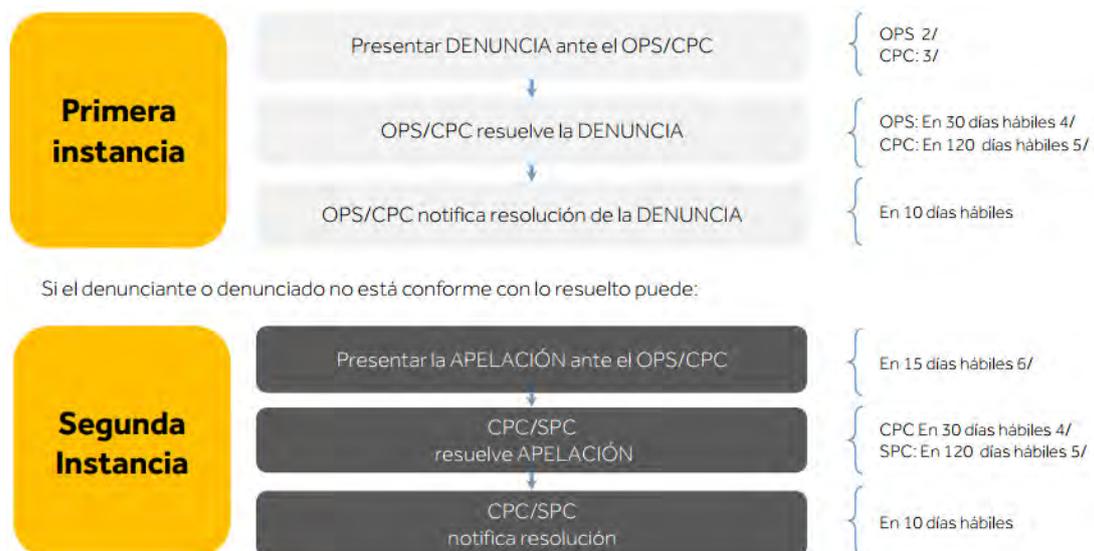


Nota: Tabla tomada del Informe anual 2017 sobre el Estado de la Protección de los consumidores en el Perú del Indecopi.

- ✓ Procedimiento administrativo, que tiene por finalidad determinar si el proveedor ha cometido una infracción y por ende puede ser sancionado (amonestación o multa) y se pueden ordenar medidas correctivas a favor del consumidor. Dependiendo de la cuantía (determinada por el valor del producto o servicio materia de controversia) estos procedimientos pueden estar a cargo de:
 - Los Órganos Resolutivos de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor (OPS), que constituyen la primera instancia para aquellas denuncias cuya cuantía no supere las tres Unidades Impositivas Tributarias (UIT) y que versen exclusivamente sobre requerimientos de información, métodos abusivos de cobranza y demora en la entrega del producto, con independencia de su cuantía; y, finalmente, aquellas denuncias por incumplimiento de medida correctiva, incumplimiento de acuerdo conciliatorio e incumplimiento y liquidación de costas y costos. Las apelaciones son presentadas ante las Comisiones de Protección al Consumidor.
 - Las Comisiones de Protección al Consumidor (CPC) se encuentran a cargo de los procedimientos ordinarios, por lo que conocerán en primera instancia aquellas denuncias cuya estimación patrimonial supere las tres UIT, así como aquellas denuncias que involucren reclamos por productos o sustancias peligrosas, actos de discriminación o trato diferenciado, servicios médicos, actos que afecten intereses colectivos o difusos. Las apelaciones son presentadas ante la Sala Especializada de Protección del Consumidor (SPC). (Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, 2018, pp. 335-336).

Figura 17

Esquema del procedimiento administrativo para la tramitación de una denuncia de Indecopi



Nota: Imagen tomada de portal web de Indecopi (https://repositorio.indecopi.gob.pe/bitstream/handle/11724/5806/Informe_Anuar_2016-Indecopi.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Asimismo, existe una alternativa diferente ofrecida por el Indecopi:

***Arbitraje de consumo.** Es un mecanismo alternativo de solución de conflictos promovido por el Indecopi que posee carácter vinculante y con efectos de cosa juzgada entre consumidores y proveedores. Este procedimiento es gratuito en el sentido de que el inicio del procedimiento no está sujeto al pago de una tasa por parte del consumidor. (Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, 2018, p. 336).

Finalmente, el Informe Anual del Indecopi sobre el Estado de la Protección de los Consumidores en el Perú muestra que los reclamos presentados ante el Indecopi aumentaron 10.1 % hasta 61 127, y que el 81.8 % de los reclamos presentados ante el Indecopi que atravesaron la fase de conciliación y mediación llegaron a una solución.

Después de revisar esta experiencia, resaltan, entre muchos, dos factores importantes. En primer lugar, la calidad del servicio al ciudadano no solamente mejora la experiencia, sino también el desempeño de la institución. Además, se puede resaltar el alto nivel de predisposición de la usuaria y del usuario para comunicar situaciones de abuso por parte de la institución o empresa cuando los canales para exponer insatisfacción son de fácil acceso y de interfaz o proceso amigable. En segundo lugar, es indispensable que los canales de reclamo y/o requerimiento de información sean promovidos y publicitados de forma permanente para llegar a su público objetivo; de lo contrario, sin importar qué tan bien elaborados estén la interfaz o el proceso, estos no serán utilizados ni consultados.

3.2.2 Programa Nacional de Becas y Crédito Educativo – Pronabec

El Pronabec es un programa nacional dependiente del Ministerio de Educación que tiene por objetivo garantizar que estudiantes de escasos recursos económicos y alto rendimiento académico puedan acceder a estudios de educación superior. Entre sus funciones se encuentra la de asegurar la adecuada selección y permanencia de las beneficiarias y los beneficiarios, implementando un acompañamiento integral a fin de garantizar la culminación de sus estudios.

Uno de los beneficios que otorga el Pronabec es Beca 18, que permite que alumnos pertenecientes a poblaciones vulnerables puedan acceder a educación superior; sin embargo, se observó que existe dificultad para permanecer en Beca 18, ya sea por falencias académicas, ineficiente desarrollo de habilidades sociales, o situación socioeconómica, cultural o familiar. Por este motivo, se hace necesario garantizar las condiciones necesarias para la permanencia y culminación de los estudios sin sacrificar la calidad y excelencia. Los factores que se relacionan con el rendimiento académico se agrupan en académicos, psicológicos, socio-familiares y de identificación.

Para lograr éxito académico no basta con acceder a la beca, sino que es necesario evaluar aquellos rasgos que se consideran predictores de un adecuado desempeño académico-social y de la culminación de los estudios. En el caso de las alumnas y los alumnos migrantes, existe un proceso de aculturación que se da entre los primeros 6 a 12 meses. En este marco, es necesario el establecimiento de un programa institucional de tutoría para las instituciones de educación superior (IES), que incluya el acompañamiento y apoyo del docente al estudiante como una actividad más del plan de estudios. Este comprende ofrecer apoyo y supervisión en los temas de mayor dificultad de las asignaturas, promover un clima de confianza, y brindar recomendaciones sobre actividades extracurriculares que favorezcan el desarrollo profesional integral de las y los estudiantes.

Se considera como indicadores principales de la implementación del programa el rendimiento académico de la alumna o el alumno y la tasa de pérdida de la IES. Además, resulta esencial determinar el nivel de riesgo del becario, para lo cual se tomará en consideración la nota del examen único nacional 2016 para los becarios nuevos y el consolidado de notas del ciclo anterior para los becarios continuadores; estos serán comunicados al Pronabec para la clasificación de los becarios.

Tabla 3

Niveles de riesgo

Nivel de riesgo de acuerdo a nota de ingreso	Clasificación	Problemática
Riesgo alto	<p>En <u>becarios nuevos</u>, obtener la nota mínima aprobatoria en el examen único nacional.</p> <p>En <u>becarios continuadores</u>, cumplir los dos requisitos siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Consolidado de notas con un promedio ponderado superior al mínimo aprobatorio en un punto o menos en el último semestre. - Uno o más cursos desaprobados en el último semestre 	<p>El becario presenta serios problemas que demandan intervención académica, psicológica o psiquiátrica.</p>
Riesgo medio	<p>En <u>becarios nuevos</u>, obtener la nota mínima aprobatorio, más dos puntos en el examen único nacional.</p> <p>En <u>becarios continuadores</u>, cumplir con uno de los dos requisitos siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Consolidado de notas con un promedio ponderado superior al mínimo aprobatorio en un punto o menos en el último semestre. - Uno o más cursos desaprobados en el último semestre 	<p>El becario presenta algunos rasgos desadaptativos y/o síntomas (ansiedad, depresión, poca adaptación al entorno, pobres habilidades sociales, bajo soporte social u otros) que dificultan su desarrollo personal y académico, por lo que requiere una derivación psicológica.</p>
Riesgo bajo	<p>En <u>becarios nuevos</u>, obtener la nota mínima aprobatoria, más dos puntos en el examen único nacional.</p> <p>En <u>becarios continuadores</u>, obtener en el consolidado de notas un promedio ponderado tres puntos mayores a la nota mínima aprobatoria de la IES y no tener ningún curso desaprobado.</p>	<p>El becario no precisa de una intervención psicológica o psiquiátrica. Solo se le brindará el servicio de tutoría de solicitarlo. Tiene las condiciones para salir adelante por sí mismo.</p>

Nota: Tabla tomada del portal web del Pronabec (www.pronabec.gob.pe)

El modelo de tutoría 2016 consta de tres fases para su implementación:

Fase 1: Determinación del riesgo inicial. La IES emitirá las actas de notas de las alumnas y los alumnos al final del ciclo, y el Pronabec colocará el nivel de riesgo del becario para conocimiento de las IES al inicio del nuevo ciclo. La alumna o alumno, a través de la tutora o tutor, firmará un acta de conocimiento de riesgo en el cual reconocerá el nivel de riesgo estipulado por la IES junto con el número de sesiones mínimas que corresponde por cada nivel de riesgo. Por lo general, las horas de tutoría individual o grupal deben brindarse fuera del horario académico de las becarias y los becarios y de acuerdo a su disponibilidad de tiempo.

Fase 2: capacitación de gestores especialistas de becas UER y tutores. Se capacitará a los gestores y especialistas de Becas UER en el manejo del consolidado de tutoría Beca 18 y del manual de tutoría por perfiles, y los gestores y especialistas de Becas UER serán los que a su vez capaciten a los tutores en ambas herramientas. En el manual se consolidarán perfiles, problemas tipo y recomendaciones para cada tipo de beca.

Fase 3: seguimiento del soporte académico y emocional. Las IES se comprometen a entregar el documento del consolidado de tutoría Beca 18 una semana después de finalizado el ciclo académico. El consolidado será elaborado por el coordinador de tutoría con la supervisión del gestor y contendrá la data de todas las tutorías realizadas en el ciclo.

Respecto al seguimiento y monitoreo, los indicadores que se medirán son el rendimiento académico y la tasa de pérdida. El rendimiento académico está diseñado para evaluar el desempeño global (emocional y académico) de la becaria o becario. La tasa de pérdida está diseñada para evaluar el sistema y servicio de tutoría brindado por las IES, y así permitir a Pronabec evaluar la elegibilidad de la misma de acuerdo a la cantidad de becarios que conservan la beca.

Además, se utilizarán tres documentos: el acta de conocimiento de riesgo, el manual de tutoría por modalidad de beca, y el consolidado de tutoría Beca 18.

El acta será entregada a las alumnas y los alumnos para conocimiento de su nivel de riesgo y firma; el manual considera los perfiles, problemas tipo y recomendaciones para la becaria o el becario de acuerdo a su perfil; y el consolidado sistematiza el trabajo realizado por el tutor durante el ciclo y en él se colocará el número

de sesiones, los temas tratados, las derivaciones al departamento psicológico y las recomendaciones.

De esta experiencia se puede rescatar lo indispensable que resulta el acompañamiento al usuario o beneficiario. En este caso, durante el acompañamiento, la institución también recoge información valiosa sobre la usuaria y el usuario y esto le permite mejorar el servicio que brinda. Además, se personaliza la información y hay un trato más directo entre la usuaria y el usuario y la institución.

3.2.3 Programa Nacional de Asistencia Solidaria – Pensión 65

De acuerdo al Informe Memoria 2017 de Pensión 65 (2018):

[Pensión 65] forma parte del conjunto de programas sociales que integran el MIDIS, el cual es el ente encargado de diseñar, coordinar y conducir las políticas y estrategias encaminadas a reducir la pobreza y vulnerabilidad de diversos sectores poblacionales, con el objetivo de cerrar las brechas de desigualdad.

En el mismo documento se señala que:

Pensión 65 entrega una subvención económica de S/ 250 cada dos meses, a personas adultas mayores a partir de los 65 años de edad, que se encuentran en situación de pobreza extrema, según el criterio del Sistema de Focalización de Hogares – SISFOH, y que cumplan con los requisitos de acceso y permanencia, establecidos en el Decreto Supremo N.º 081-2011-PCM y sus modificatorias.

En cuanto a los desafíos que enfrentó este Programa, se encontró el de la atención a sus usuarios o posibles usuarios. Las dificultades que se manifestaron iban desde barreras lingüísticas, hasta escasa educación financiera y limitaciones de los beneficiarios del programa debido a alguna discapacidad.

Por ello, Pensión 65 desarrolló las siguientes estrategias:

- *Campaña de inclusión financiera.* En un total de 49 agencias del Banco de la Nación, que cuentan con circuito cerrado de TV, se difundieron videos animados de educación financiera, elaborados en quechua, aimara y castellano.

- *Campaña de derechos del usuario.* A nivel nacional, se llevaron a cabo diversas campañas de difusión sobre los derechos de las usuarias y los usuarios de Pensión 65. Las jornadas informativas también se desarrollaron durante operativos de pago bimestral en distintos departamentos, provincias, distritos y centros poblados.
- *Producción de videos con saludos de usuarios en lenguas originarias.* Pensión 65 atendió a 545 508 usuarios al cierre del 2017.
- *Actividades en Plataformas de Atención al Usuario.* En el 2017, Pensión 65 brindó servicios de atención de reclamos y consultas, en todas las unidades territoriales y en la sede central. Se coordinó con las diferentes áreas para dar un mensaje oportuno y respuestas acertadas en los momentos adecuados. En el 2017, se logró un registro de 90 290 atenciones a nivel nacional, de las cuales 95.22 % fueron consultas.

Tabla 4

Porcentaje por tipo de atención

Consulta	Sugerencia	Pedido	Reclamo	Queja	Denuncia	Total
85.973	94	3.382	792	29	20	90,209
95.22%	0.10%	3.75%	0.88%	0.03%	0.02%	100%

Nota: Tabla tomada de la Ayuda Memoria 2017 – Pensión 65

Sin embargo, hay situaciones que necesitan un mejor enfoque de atención. Por ejemplo, está el caso de la pareja de ancianos Ricardo Campos y Victoria Vega, quienes tenían que hacer un viaje de seis horas hasta el Banco de la Nación más cercano, ubicado en Tayabamba⁸, durante el cual el señor Ricardo llevaba en brazos a su esposa para poder cobrar su pensión.

⁸ Artículo recuperado de <https://peru21.pe/peru/la-libertad-anciano-carga-a-su-esposa-de-81-anos-para-que-cobre-su-pension-65-video-noticia/>

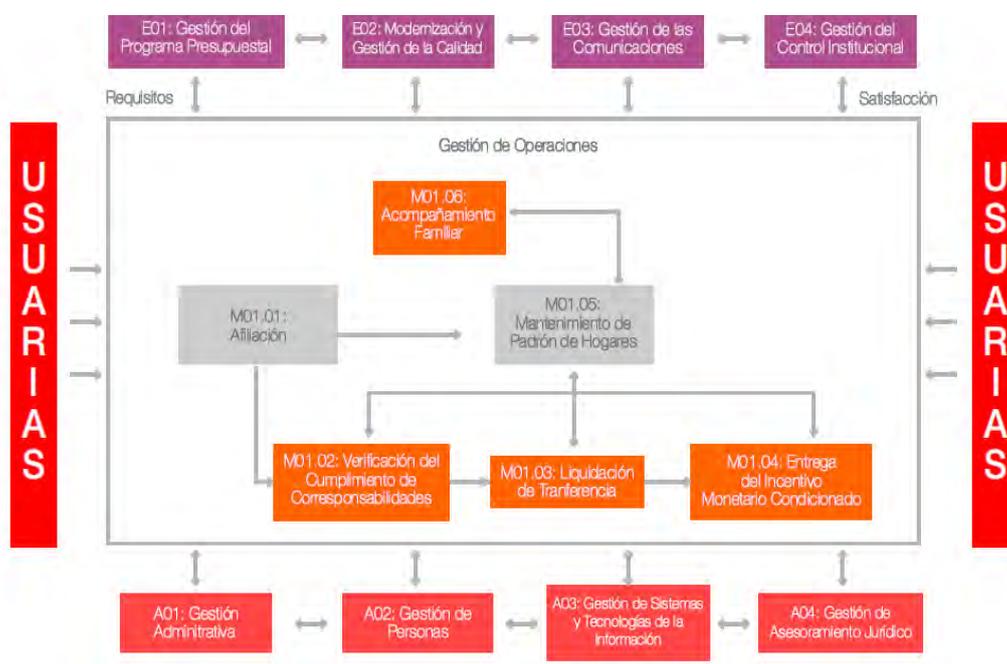
De esta experiencia se puede rescatar que los aspectos culturales, entre ellos el idioma, son relevantes a la hora de acercar los beneficios de un programa, en este caso Pensión 65, a las usuarias y los usuarios. Si se toman en cuenta aspectos relacionados a la cultura, las usuarias y los usuarios considerarán el programa más amigable y, por lo tanto, también buscarán acercarse. Sin duda, no es lo mismo atender necesidades en una región de la costa que en la selva o sierra, por ejemplo.

3.2.4 Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres – Juntos

De acuerdo con el portal web institucional, el Programa Juntos es una herramienta de inclusión social que contribuye a una superación sostenible de la pobreza y a la generación de capital humano, en un marco de corresponsabilidad hogar-Estado, mediante la entrega de incentivos monetarios para promover el acceso y uso de servicios de salud, nutrición y educación, bajo un enfoque de restitución de derechos básicos, interculturalidad, desarrollo de capacidades y género.

Figura 18

Mapa de procesos



Nota: Imagen tomada del portal web del MIDIS (www.midis.gob.pe)

Con respecto a la atención al usuario:

El programa ofrece atención presencial, telefónica, itinerante y por correo electrónico a los usuarios y al público en general [...]. Estos canales pueden ser utilizados para realizar consultas, pedidos, sugerencias, reclamos, denuncias y alertas, que se registran en el sistema para que un especialista realice el análisis respectivo y emita respuesta dentro de un plazo preestablecido (BID, 2018).

Asimismo, el portal institucional del programa Juntos establece lo siguiente con respecto a la atención al usuario:

Los reclamos son definidos por el programa como la manifestación de insatisfacción o disconformidad expresada por un usuario de forma directa o a través de un tercero con respecto al incumplimiento o irregularidad de alguno de los servicios ofrecidos. Esto puede incluir las siguientes situaciones: desafiliaciones, suspensiones, no abono en cuenta, demora en la actualización de datos que genera perjuicio a las usuarias y los usuarios, u otros. Asimismo, define como denuncias a las manifestaciones realizadas por las usuarias y los usuarios y resto de ciudadanos con respecto a presuntas actuaciones irregulares cometidas por personas naturales, jurídicas, funcionarios o servidores públicos que contravienen la normativa vigente y afectan a la calidad de los servicios que brinda Juntos (Programa Juntos, 2016i). Algunos ejemplos son: la mala conducta del personal (trato inadecuado, supuestos cobros, exigencia de requisitos que no corresponden al programa y otros), afiliación indebida y posible o supuesta filtración del hogar, o uso no autorizado del nombre de la institución. Estos reclamos o denuncias pueden ser recibidos por un orientador de atención al usuario ubicado en una oficina del programa, o por un gestor local en sus visitas presenciales. Además, la usuaria y la usuaria y el usuario puede hacer uso de los diferentes canales mencionados y también el Libro de Reclamaciones. (Programa Juntos, 2016)

Ante un reclamo, se especifica una línea organizada que parte del jefe de la Unidad Territorial. Con respecto a este proceso, se detalla lo siguiente:

El jefe de la Unidad Territorial empieza las investigaciones para tomar las medidas correctivas y así dar respuesta al usuario. Luego, dispone de las indagaciones y solicita un informe de la ocurrencia que debe indicar si el reclamo o denuncia es aceptado o rechazado. En ambos casos se emite respuesta al usuario. Si el caso amerita revisión posterior de los procesos de afiliación,

mantenimiento de padrón y entrega del incentivo monetario, se procederá a realizar el proceso de revisión del padrón de hogares. En el caso de que el reclamo o denuncia deriven en una controversia legal, el jefe de la Unidad Territorial deberá trasladarlo a la UAJ de la sede central, quien emitirá opinión y dará respuesta a la Unidad Territorial para que informe al usuario. (Silva Huerta y Stampini, 2010)

Tabla 5

Modalidades y características del servicio de atención

Modalidad (canal de atención de trámite y/o servicio)	Sede	Dirección	Horario
Presencial	Sede central y sedes a nivel nacional	Anexo (sedes)	Sede central: Lunes a viernes de 8:30 a.m. a 5:30 p.m. Unidades territoriales: Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.
Telefónico	-	Línea gratuita 1880	Lunes a viernes de 8:30 a.m. a 5:30 p.m.
Itinerante	Sedes a nivel nacional	Distritos de Intervención de Unidades Territoriales	Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.
Red social	-	https://www.facebook.com/JuntosPeru/	24 horas
Correo electrónico	-	servicioalusuario@juntos.gob.pe	24 horas

Nota: Tabla tomada del Programa Juntos

De esta experiencia podemos resaltar la importancia de establecer diversos y regulares canales de atención al usuario. Esto no solo con el fin de aclarar dudas sobre el servicio que brinda la institución, sino también para mejorar la calidad del acompañamiento que se otorga al ciudadano. En ese sentido, los canales telefónicos,

virtuales y presenciales deben complementarse para compartir información relevante y de interés.

3.3. Concepto de innovación

Brugué, Blanco y Boada (2014) afirman que la innovación supone un descubrimiento imprevisible y, como tal, no puede ser planificada. Lo único que razonablemente podemos hacer es facilitar las condiciones para que florezca, sin buscar recetas que nada pueden garantizar.

Además, en el Manual de Oslo se plantea que la innovación radica en “la aplicación de una nueva o significativa mejora en un producto (bien y/o servicio) o proceso, un nuevo método de comercialización, o un nuevo método de organización en las prácticas de negocio, lugar de trabajo o en las relaciones externas”. (OECD, 2009).

3.3.1 Concepto final: Plataforma virtual SAI

La plataforma virtual SAI (Servicio de Acompañamiento Institucional) es un sitio web que brinda servicio de acompañamiento a las y los estudiantes de universidades no licenciadas que se ven en la necesidad de trasladarse a otra universidad para concluir sus estudios universitarios.

La plataforma permite al estudiante de una universidad no licenciada acceder a un sistema de acompañamiento de forma ordenada, detallada y segura para su traslado a una universidad que sí obtuvo el licenciamiento institucional. En este proceso, las alumnas y los alumnos tendrán la posibilidad de revisar varias propuestas académicas que consideren de su interés, teniendo en cuenta factores como ubicación, tipo de universidad, costos, malla curricular y contacto con la posible universidad de destino.

Durante el proceso de licenciamiento, más de 200 000 estudiantes se vieron afectados por el cese de actividades de sus instituciones. La idea es que el estudiante tenga acceso a una plataforma amigable y personalizada que le permita identificar las mejores opciones posibles para continuar sus estudios superiores.

A través del SAI se busca que estas y estos estudiantes tengan a la mano una herramienta que reduzca el nivel de incertidumbre frente al posible escenario de no continuidad de sus estudios universitarios. Asimismo, es una oportunidad para mejorar el proceso de licenciamiento y otorgar un instrumento de empoderamiento al estudiante.

En este sentido, se complementarían los lineamientos propuestos por la Dirección General de Educación Superior del Minedu y se establecería un vínculo de trabajo más directo con las y los estudiantes, así como un mecanismo de acompañamiento que reconocemos como fundamental para contribuir a la continuidad de estudios.

Considerando que el proceso de licenciamiento es continuo, esta plataforma es una herramienta que propone una solución a la reducida calidad de acompañamiento nuclear y busca brindar las mejores opciones de universidades licenciadas para que la o el estudiante pueda continuar sus estudios.

Esta plataforma considera cuatro pasos:

Primer paso: Registro. La alumna o el alumno debe ingresar su número de DNI y su correo institucional, y brindar información personal, de contacto e sobre los criterios que deberían tener las universidades en las cuales le gustaría continuar sus estudios.

Segundo paso: Filtro. Una vez que la alumna o el alumno ha ingresado toda la información, la plataforma identifica, a través de un algoritmo, qué universidades se asemejan a sus preferencias, incluso considera aquellas universidades con las que su universidad ha firmado convenios.

Tercer paso: Evaluación. En la plataforma se mostrará una lista de universidades considerando las preferencias de la alumna o alumno. Además de ello, se mostrará aspectos relevantes de la universidad, como el plan de estudios de la carrera en mención para que la alumna o el alumno pueda evaluar y tomar la mejor decisión.

Cuarto paso: Reserva. Una vez que la alumna o el alumno haya determinado cuáles son las universidades en las que le gustaría continuar sus estudios, tiene la opción de reservar al instante una cita online o presencial con el área de admisión de la universidad licenciada.

Esta plataforma virtual orienta y acompaña mejor a la alumna o alumno, brindándole opciones de universidades que se alinean con sus preferencias sobre la base de criterios particulares y permitiéndole reservar una cita con las universidades licenciadas para la continuidad de sus estudios.

Figura 19

Pasos para el funcionamiento del SAI



Nota: Elaboración propia.

3.3.2 Desarrollo del concepto

A. Generación de ideas. A continuación, se presentan ideas para realizar el prototipo:

Tabla 6

Generación de ideas

Denominación	Descripción	Fuente
Oficina de acompañamiento	Oficina responsable (y de existencia temporal) de acompañar a las o los estudiantes de universidades no licenciadas hasta encontrar una nueva universidad y/o decidir si continúan sus estudios en esa misma institución.	Propuesta
Protocolo de acompañamiento	Brinda capacidades a oficinas ya existentes para acompañar a las o los estudiantes de universidades no licenciadas hasta encontrar una nueva universidad y/o decidir si continúan sus estudios en esa misma institución.	Propuesta
Convenio entre el Minedu y la Sunedu	Considera la opción de que una alumna o alumno de universidad no licenciada pueda estudiar en un instituto superior (ya licenciado por el Minedu).	Propuesta
Charlas de orientación	Charlas orientadas a las alumnas y los alumnos sobre el proceso a seguir para continuar con sus estudios	Propuesta

Capacitación a voluntarios	Capacitar a grupos de voluntarios para el proceso de acompañamiento a las alumnas y los alumnos.	Propuesta
Identificación de la vulnerabilidad de abandono de estudios	Diferencia entre alumnas y alumnos que estudian y alumnas y alumnos que trabajan para identificar a aquellas y aquellos que efectivamente son más vulnerables a dejar sus estudios.	Propuesta
Convenios entre universidades	Identifica previamente universidades licenciadas que podrían acoger a las alumnas y los alumnos.	Propuesta
Identificación de todas las carreras de las universitarias licenciadas	Elabora una lista de carreras para que las alumnas y los alumnos elijan.	Propuesta
Implementar una plataforma virtual de seguimiento	Construye una plataforma online en la cual las alumnas y los alumnos puedan realizar sus consultas, reclamos, sugerencia, e interponer fechas de respuesta límite para ser atendidas.	Propuesta
Tutores para alumnas y alumnos	Contrata tutoras o tutores que garanticen que la alumna o el alumno se incorpore en las universidades considerando la cantidad de alumnos atendidos por tutor.	Propuesta
Incentivar a las universidades a incorporar alumnas y alumnos.	Brinda incentivos a las instituciones que lograron incorporar a sus alumnos y medir mediante indicadores el avance de las alumnas y los alumnos e instituciones.	Propuesta
Incorporar un administrador de cierre	El administrador de cierre toma la autoridad en la universidad sin licenciamiento y garantiza que las alumnas y los alumnos reciban una adecuada educación durante los dos años restantes de funcionamiento, y que sean incorporados en otras universidades.	Propuesta
Protocolo de cierre de consulta y/o denuncia	Tipifica un protocolo de cierre a la consulta hecha por las ciudadanas y	Propuesta

	los ciudadanos y/o las alumnas y los alumnos.	
Nombramiento de jefes territoriales que acompañen a las alumnas y los alumnos (de universidades no licenciadas) en sus regiones	En cada región o grupo de regiones debe designarse a un jefe territorial que permita brindar un acompañamiento más focalizado a las alumnas y los alumnos de universidades no licenciadas	Propuesta
Descentralización del proceso a través de oficinas regionales en contacto con gobiernos regionales	Además de lo propuesto anteriormente, en cada región o grupo de regiones deberá nombrarse a un jefe territorial de la Sunedu para brindar un acompañamiento “más cercano” en caso de licenciamiento o denegatoria de licencia institucional.	Propuesta
Establecimiento de fechas límite a la atención de consultas o reclamos en cualquier vía	Bajo sanción, deberá establecerse un protocolo que defina con claridad el registro de consultas que se hacen y el tiempo en el cual se responden.	Propuesta
Plataforma de orientación para una adecuada toma de decisiones.	Se debe incorporar una plataforma virtual en la cual la alumna o el alumno encuentre toda la información necesaria para identificar la mejor universidad en la cual podría continuar sus estudios.	Propuesta

Nota: Elaboración propia

B. Agrupamiento.

Tabla 7

Agrupamiento de ideas

Grupo de ideas de diseño	Grupo de ideas respecto al acompañamiento presencial	Grupo de ideas relacionadas al acompañamiento virtual
Oficina de acompañamiento	Charlas de orientación Capacitación a voluntarios	Identificación de la vulnerabilidad de abandono de estudios

Descentralización del proceso a través de oficinas regionales en contacto con gobiernos regionales	Establecimiento de fechas límite para la atención de consultas o reclamos en cualquier vía	Identificación de todas las carreras de las universitarias licenciadas
Convenios entre universidades	Tutoras o tutores para alumnas y alumnos	Establecimiento de fechas límite para la atención de consultas o reclamos en cualquier vía
Convenio entre el Minedu y la Sunedu	Nombramiento de jefes territoriales que acompañen a alumnas y alumnos (de universidades no licenciadas) en sus regiones	Plataforma de orientación virtual
Protocolo de acompañamiento	Incorporación de un administrador de cierre	Implementación de una plataforma virtual de seguimiento
Incentivar a las universidades a incorporar a las alumnas y los alumnos		
Nombramiento de jefes territoriales que acompañen a alumnas y alumnos (de universidades no licenciadas) en sus regiones		
Incorporación de un administrador de cierre		

Nota: Elaboración propia

C. Priorización

Tabla 8

Priorización

Grupos de ideas	Deseabilidad	Factibilidad	Viabilidad	Impacto	Disrupción	TOTAL
De diseño	X	-	-	X	-	2
De acompañamiento presencial	X	X	-	X	X	4
De acompañamiento virtual	X	X	X	X	X	5

Nota: Elaboración propia

De todas las ideas propuestas, la que agrupa más cualidades es aquella relacionada con el acompañamiento virtual. Un sistema de acompañamiento que implemente un proceso de orientación y vinculación de alumnas y alumnos es deseable, según muestran las entrevistas realizadas a actores involucrados.

D. Bosquejo

Figura 20

Bosquejo de prototipo



Nota: Elaboración propia.

3.4. Prototipo

3.4.1 Descripción del prototipo final

A. Funciones complementarias

El SAI es una plataforma que se puede institucionalizar en el Minedu, y si bien en un contexto de licenciamiento y cierre de universidades, puede contribuir a mejorar el acompañamiento de la institución al estudiante de la universidad no licenciada, a mediano y largo plazo puede ser una herramienta que, además, sea utilizada por otro público, como egresados de educación secundaria o personas que quieran cursar sus estudios o trasladarse a otras universidades.

B. Organizativa

La Política de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior Universitaria, en su Lineamiento 11, Acción Estratégica 11.2 del Pilar 4: Licenciamiento como garantía de condiciones básicas, señala que el Minedu deberá hacerse cargo de la movilidad de las y los estudiantes cuando una universidad no alcance la licencia. Además, según el Reglamento de Organización y Funciones del Minedu publicado mediante Decreto Supremo 001-2015-Minedu, la Dirección General de Educación Superior Universitaria (Digesu) es el órgano responsable de dirigir, coordinar, promover, efectuar el seguimiento y evaluar las políticas para el desarrollo y aseguramiento de la calidad de la educación superior universitaria.

De la Digesu dependen la Dirección de Políticas para el Desarrollo y Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior Universitaria y la Dirección de Coordinación y Promoción de la Calidad de la Educación Superior Universitaria. La primera es responsable de formular políticas, planes y documentos normativos en materia de desarrollo y aseguramiento de la calidad de la educación superior universitaria. La segunda es la unidad orgánica responsable de formular, gestionar y promover acciones y estrategias de articulación, asistencia técnica y colaboración para el fortalecimiento de la educación superior universitaria, y tiene entre sus funciones la de coordinar con los organismos públicos encargados del licenciamiento, la supervisión, fiscalización y acreditación de la calidad en el sistema universitario, para garantizar la calidad de la educación superior universitaria.

En el caso de la implementación del SAI, según sus competencias, corresponde al Minedu implementarlo a través de la Digesu. Si bien la Dirección de Políticas para el Desarrollo y Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior Universitaria es la que sustenta la necesidad de aprobar la “Estrategia integral de atención a los efectos de la denegatoria de licencia institucional en estudiantes universitarios y egresados de la educación secundaria”, la Dirección de Coordinación y Promoción de la Calidad de la Educación Superior Universitaria es la que tiene que hacer efectiva esa normativa.

C. Datos de los estudiantes de universidades no licenciadas

La Sunedu y el Minedu tienen registrada la información para alimentar el SAI, tanto los datos de las y los estudiantes cuyas universidades no han sido licenciadas, como las características de los programas que ofrecen las universidades. Según el artículo 13 del Reglamento del Proceso de Cese de Actividades de Universidades y

Escuelas de Posgrado, las universidades en proceso de cese de actividades deben remitir a la Sunedu la información sobre sus estudiantes, egresados, graduados y titulados, a través del medio de presentación que establezca la Sunedu, como se indica a continuación:

- a) Información sobre todos los estudiantes matriculados en el semestre en curso, detallando el programa académico, el ciclo de estudios, el número de créditos aprobados, el mecanismo de continuación de estudios optado por la o el estudiante, de ser el caso, así como cualquier otra información relevante, en un plazo máximo de sesenta (60) días calendario contados desde la notificación de la resolución de denegatoria o cancelación de la licencia institucional.
- b) Información sobre todos sus egresados, graduados y titulados, detallando el programa de estudios, la resolución de programa, la fecha de otorgamiento de grado o título, así como cualquier otra información relevante, en un plazo máximo de noventa (90) días calendario antes de la fecha del cese definitivo establecida por la universidad.

Las alumnas y los alumnos cuyas universidades no han sido licenciadas requieren un mejor acompañamiento para poder decidir en qué universidad continuar sus estudios. Considerando que actualmente el uso de la tecnología está al alcance de la mayoría de personas, y que la disponibilidad de información es importante para la toma de decisiones, se requiere utilizar herramientas innovadoras.

Para un país como Perú, que está impulsando la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública, en la cual uno de los ejes es el Gobierno Electrónico, se requiere el uso de tecnologías de la información y comunicación para acercar los servicios de cada institución pública a las ciudadanas y los ciudadanos. Por ello, consideramos como estrategia la implementación del SAI, una plataforma virtual que orienta a las alumnas y los alumnos con respecto a las mejores opciones de universidades donde pueden continuar sus estudios.

Dentro de la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública, se detalla lo siguiente:

El gobierno electrónico se refiere al uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) en los órganos de la administración pública para mejorar

la información y los servicios ofrecidos a las ciudadanas y los ciudadanos, orientar la eficacia y eficiencia de la gestión pública e incrementar sustantivamente la transparencia del sector público y la participación de las ciudadanas y los ciudadanos. Es una herramienta fundamental para la modernización de la gestión pública, en tanto complementa y acompaña la gestión por procesos, apoya el seguimiento y la evaluación, y permite impulsar el gobierno abierto. De hecho, el gobierno electrónico “ha pasado de ser el concepto que inició la revolución tecnológica en las administraciones públicas a convertirse en la herramienta necesaria que está permitiendo la readecuación y cambio en las instituciones, centrándose en la ciudadana y el ciudadano, no sólo impulsando una modernización institucional a través del uso intensivo de TIC en sus procesos internos, sino utilizándolo en el mejoramiento de la entrega de los servicios y trámites a las ciudadanas y los ciudadanos y empresas.

Figura 21

Página de inicio del SAI



Nota: Elaboración propia.

A continuación, se presenta los pasos a realizar:

1. El usuario o estudiante universitario ingresa a la dirección web del portal e ingresa su número de DNI y dirección de correo electrónico institucional. Durante el proceso de licenciamiento, la Sunedu ha logrado recolectar información de todas las universidades y de su alumnado, incluyendo el de universidades con licencia denegada. En este sentido, con el ingreso del DNI, el sistema ubicaría automáticamente el historial de la alumna o el alumno.

Figura 22

Imagen posregistro



Nota: Elaboración propia.

2. La intención de ingresar el correo electrónico institucional es validar que efectivamente la alumna o el alumno forma parte de la universidad con licencia denegada. Luego, la usuaria o el usuario recibirá un enlace de validación en la dirección de correo electrónico indicada y se mostrará un anuncio agradeciéndole por confirmar su correo y brindándole la opción de empezar.

Figura 23

Mensaje de confirmación del sistema



Nota: Elaboración propia.

3. Al hacer clic en "Empezar", se mostrará automáticamente la ventana "Datos personales". La alumna o el alumno completará sus nombres y apellidos, universidad de procedencia, ubicación (región y provincia), carrera universitaria en curso, ciclo académico actual (las opciones son del I al X ciclo) y nivel académico (pregrado o posgrado). Si la Sunedu logra recolectar toda esta información de las alumnas y los alumnos previamente, estos espacios pueden completarse automáticamente. Debido a que la Sunedu tiene la información hasta el momento en que se niega la licencia a las universidades, y desde entonces estas universidades continúan brindando el servicio educativo, durante el periodo desde la denegatoria y uso de la plataforma, algunos ítems de los datos personales de las alumnas y los alumnos pueden cambiar; por ello, se requiere que actualicen su información.

Figura 24

Etapa de confirmación de información

SAI Sistema de Acompañamiento Institucional

1 2 3

DATOS PERSONALES

Nombres y Apellidos

Universidad de procedencia

Región

Provincia

Carrera

Ciclo

Nivel Académico

Continuar

Nota: Elaboración propia.

4. Después de dar clic en “Siguiete”, la usuaria o el usuario tendrán que brindar información de contacto, como dirección, número de teléfono, otro correo electrónico y enlace de red social. Esta información es importante para asegurar distintas formas de vinculación con la alumna o el alumno.

Figura 25

Etapa de solicitud y confirmación de contacto personal

SAI Sistema de Acompañamiento Institucional

1 2 3

INFORMACION DE CONTACTO

Dirección

N° de teléfono 1

N° de teléfono 2 *

Correo electrónico *

Link de red social

* Opcional

Continuar

Nota: Elaboración propia.

5. Luego, ingresaremos a “Información institucional”, donde la alumna o el alumno brindará información personalizada sobre los criterios que debe tener la universidad en la que le gustaría continuar sus estudios. La información incluye la región donde le gustaría estudiar (puede ser la región donde estaba estudiando o puede optar por otra localidad), el tipo de institución de interés (universidad pública, universidad privada o institutos), así como la disponibilidad de pago mensual, que considera rangos de 0-500 (6 rangos en total); esta última pestaña se habilitará si la usuaria o el usuario selecciona como institución de interés una universidad privada; en caso contrario, no se habilitará.

Figura 26

Etapa de Información institucional

SAI Sistema de Asesoramiento Institucional

1 — 2 — 3

¡Ya casi terminamos !

INFORMACION INSTITUCIONAL

Región donde desea continuar sus estudios

Tipo de institución de interés

Disponibilidad de pago mensual

Finalizar

Nota: Elaboración propia.

6. Después de brindar los datos personales, los datos de contacto y la información institucional, gracias a un algoritmo, el sistema mostrará las mejores opciones de universidades e institutos que se acomoden a las preferencias de la alumna o el alumno según la información proporcionada. Se indicará el nombre de la universidad, si es pública o privada, el nivel académico, el tipo de local (principal o sede), la dirección, el plan de estudios de la carrera y la opción para reservar citas. La alumna o alumno tiene la opción de reservar hasta 3 citas, así como de realizar comparaciones de planes de estudios entre universidades.

Figura 27

Etapa de oferta de universidades de posible interés

SAI Sistema de Acompañamiento Institucional

ENCONTRAMOS UNIVERSIDADES DE TU INTERÉS

Resultados de la búsqueda

Carrera	Universidad	Tipo	Nivel Académico	Tipo de local	Dirección	Ver programa	Reserva tu cita	
Administración	UNALM	Público	Pregrado	Principal	Av. La Molina s/n - La Molina-LIMA			<input type="checkbox"/>
Administración	UNMSM	Público	Pregrado	Sede Principal	Calle Germán Amézcaga N° 375 - Edificio Jorge Basadre, Ciudad Universitaria - LIMA			<input checked="" type="checkbox"/>
Administración	PUCP	Privado	Pregrado	Principal	Av. Universitaria 1801, San Miguel - LIMA			<input checked="" type="checkbox"/>
Administración	USIL	Privado	Pregrado	Principal	Av. La Fontana 550, La Molina -LIMA			<input checked="" type="checkbox"/>

Máximo puedes realizar 3 reservas

COMPARAR CURRICULA

Nota: Elaboración propia.

La alumna o el alumno tendrá la opción de seleccionar tres universidades y realizar la comparación de sus planes de estudios, los cuales se mostrarán en una sola ventana. Actualmente, las alumnas y los alumnos pueden ingresar a las páginas web de las universidades licenciadas y buscar las carreras y sus respectivas mallas curriculares; sin embargo, muchas veces estas no están disponibles o es complicado ubicarlas a simple vista. A través del SAI se quiere brindar esta información inmediata a solicitud de las interesadas y los interesados.

Figura 28

Etapa de comparación de curricular

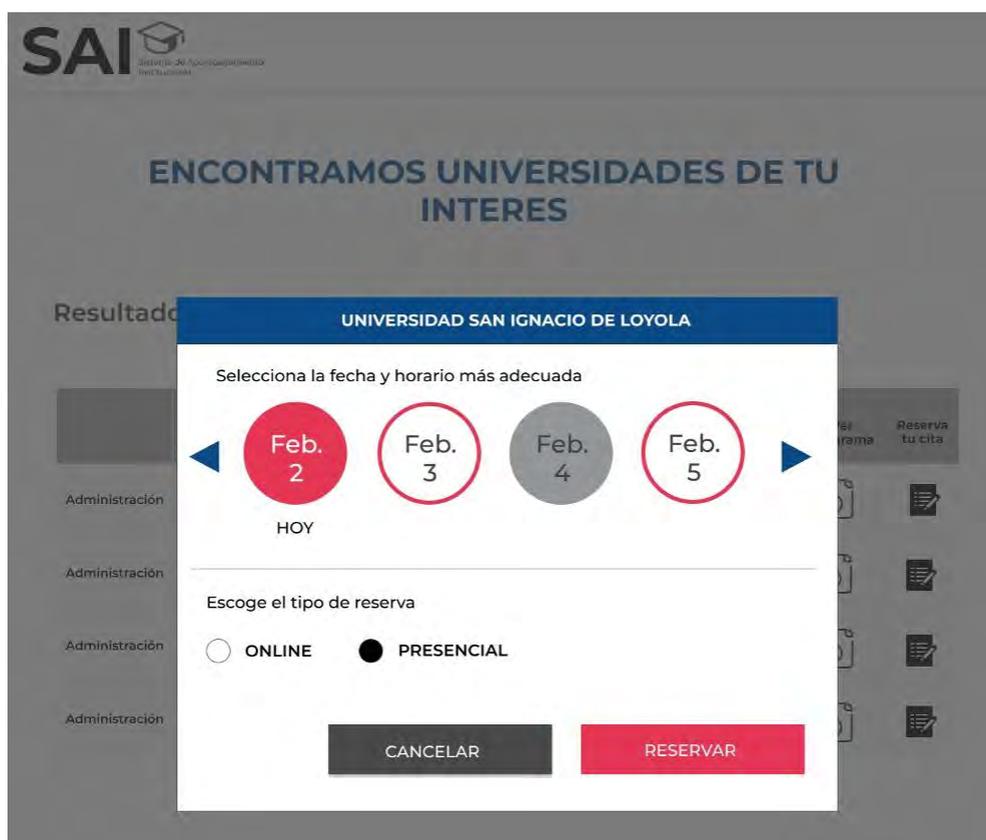


Nota: Elaboración propia

7. Una característica diferencial de la plataforma es que permite reservar inmediatamente citas online o presenciales en las oficinas de admisión de las universidades licenciadas receptoras (un máximo de tres reservas). Las fechas sombreadas de color gris son aquellas que no se encuentran disponibles, y las fechas en blanco son las disponibles. Asimismo, se puede especificar si la cita es online o presencial.

Figura 29

Etapa de reserva de cita



Nota: Elaboración propia.

Una vez seleccionada la fecha, la alumna o el alumno ingresarán a una ventana donde se muestran las horas disponibles para la reunión; la duración de las reuniones es 30 minutos. Los intervalos de tiempo disponibles están en los casilleros de color blanco.

Figura 30

Etapa de confirmación de cita

The screenshot displays the SAI (Sistema de Asesoría y Información) interface for confirming an appointment at Universidad San Ignacio de Loyola. The main heading reads "ENCONTRAMOS UNIVERSIDADES DE TU INTERES". Below this, a modal window titled "UNIVERSIDAD SAN IGNACIO DE LOYOLA" is open, prompting the user to "Selecciona la fecha y horario de su cita". A calendar for February 2nd is shown, with the 9:30 a.m. slot highlighted. Below the calendar, the text "La fecha seleccionada es: Febrero 2 a las 9:30 a.m." is displayed. The user is then asked to "Escoge el tipo de reserva" with two options: "ONLINE" (unselected) and "PRESENCIAL" (selected). At the bottom of the modal, there are two buttons: "CANCELAR" and "RESERVAR".

Nota: Elaboración propia.

8. Finalmente, se completará la reserva y se mostrará un comunicado de éxito indicando que se enviará los detalles de la reserva al correo electrónico. Los detalles de reserva pueden incluir el lugar exacto dentro de la universidad donde se llevará a cabo la reunión, el enlace para la reunión virtual, la persona con quien se llevará a cabo la reunión, entre otros aspectos.

Asimismo, luego de concretarse la reunión, se puede enviar una encuesta al correo electrónico de la alumna o alumno para que comente su experiencia y si efectivamente se incorporará en dicha universidad.

Figura 31

Mensaje de confirmación



Nota: Elaboración propia.

3.4.2 Proceso de testeo del prototipo

Cabe recordar que el problema identificado es la “reducida calidad de acompañamiento nuclear (al estudiante) después de no otorgársele la licencia institucional a una universidad”. Para identificar y sustentar este problema, se revisó y analizó todo el proceso de licenciamiento de universidades, el acervo documental legal, la información pública y la investigación de campo, y se realizaron entrevistas a la Sunedu, al Minedu y a las y los estudiantes afectados.

A partir de las entrevistas realizadas a las y los estudiantes afectados se pudo identificar que, al momento de la denegatoria de licenciamiento a sus universidades, efectivamente entraron en pánico y no recibieron orientación sobre la continuidad de sus estudios; peor aún, la mayoría se enteró sobre la denegatoria por redes sociales. Ante la falta de asistencia y la incertidumbre, decidieron buscar por sus propios medios universidades licenciadas para trasladarse y continuar sus estudios.

Si bien el aspecto económico fue un punto importante al momento de elegir una universidad licenciada, indicaron que les hubiera gustado que alguna institución del estado o su universidad de origen los apoyase a trasladarse, sobre todo brindándoles información necesaria sobre requisitos, disponibilidad y programas de universidades licenciadas, a fin de tomar decisiones más certeras.

Luego de esta recolección de información, se realizó una lluvia de ideas sobre posibles soluciones que podrían mejorar la calidad de acompañamiento a las alumnas y los alumnos afectados. Para ello, se revisó experiencia nacional sobre sistemas que mejoran el servicio a la ciudadanía y experiencias internacionales sobre procesos de licenciamiento. Asimismo, en todo momento se tuvo presente el contexto actual y la particularidad del sistema de gestión pública en comparación con otros países, a fin de elaborar un prototipo que se encuentre dentro de la competencia del sector educación, que sea aceptado por estudiantes por ser útil, accesible y deseable, y que esté alineado con las tendencias actuales de la población y sobre todo de los jóvenes, es decir, con el uso de medios digitales.

Así es como se desarrolló la plataforma SAI, que permite a las y los estudiantes de una universidad no licenciada acceder a un sistema de acompañamiento de forma ordenada, detallada y segura, y les permite trasladarse a una universidad que sí obtuvo el licenciamiento institucional.

Esta plataforma fue presentada a las y los estudiantes afectados, los cuales brindaron comentarios favorables sobre el SAI al momento de presentarles la funcionalidad y las características del mismo. De los criterios que brinda SAI, destacaron el criterio sobre la disponibilidad de pago mensual y la comparación de los planes de estudios.

CAPÍTULO IV: ANÁLISIS DE DESEABILIDAD, FACTIBILIDAD Y VIABILIDAD DEL PROTOTIPO

4.1. Análisis de deseabilidad

Durante el proceso de validación del problema, se identificó que efectivamente las alumnas y los alumnos cuyas universidades no se licenciaron no recibieron orientación sobre cómo continuar sus estudios, y muchos de ellos tuvieron que buscar por su propia cuenta una universidad licenciada para matricularse. La información que recibieron a través de redes sociales, módulos de atención y sistemas en línea fue generalmente sobre el proceso de cierre de las universidades, mas no sobre los pasos a seguir para su incorporación en universidades licenciadas o sobre las carreras que ofrecen estas universidades.

En situaciones en las que el cierre de una universidad genera incertidumbre entre alumnas y alumnos, es importante tener las herramientas necesarias para poder atender la demanda de consultas de más de 200 000 alumnos que ven afectada la continuidad de sus estudios superiores.

En este sentido, es importante que exista una plataforma que les brinde información de manera oportuna, rápida y personalizada, y que además vincule a las o los estudiantes con el personal de la universidad de interés de forma directa. Esta acción reduciría la incertidumbre a la cual se encuentran expuestos las alumnas y los alumnos de universidades no licenciadas y permitiría acercar, con un relativo nivel de éxito, a las y los estudiantes con su eventual nuevo centro de estudios. Por ello, considerando que el SAI contribuiría a la orientación y al acompañamiento de las alumnas y los alumnos, estos manifestaron que necesitan una herramienta de innovación como esta plataforma virtual. Asimismo, se presentó el prototipo final a las y los estudiantes, quienes manifestaron que hubiera sido de gran apoyo que una herramienta como el SAI estuviese disponible cuando sus universidades no obtuvieron el licenciamiento.

Por otro lado, si bien la Sunedu es la institución responsable del licenciamiento de universidades, manifiesta que por normativa no es la responsable de garantizar la continuidad de estudios de las alumnas y los alumnos, visto que, de acuerdo al reglamento de cese de funciones, las mismas universidades son las encargadas de esta tarea a través de estrategias tales como convenios institucionales.

Por otro lado, el Minedu, a través de la Dirección General de Educación Superior (Digesu), es la responsable por normativa de ejecutar acciones que contribuyan a la

toma de decisiones de las y los estudiantes afectados con respecto a las universidades en las que continuarán sus estudios; lo cual quedó confirmado al momento de realizar la entrevista al Minedu. En conclusión, resulta esencial la implementación de una plataforma como el SAI que mejore el acompañamiento al estudiante de una universidad no licenciada.

4.2. Análisis de factibilidad

Consideramos que nuestro proyecto es factible, ya que el Minedu, a través de Digesu, tiene las capacidades y la información necesaria para ejecutar el proyecto. Además, Digesu cuenta con las capacidades necesarias para impulsar el proyecto de acuerdo a la ley universitaria y la reforma de la educación superior. En esta misma línea, el Minedu cuenta con la legitimidad necesaria para captar la confianza del público usuario.

Ahora, si consideramos la temporalidad, el presente trabajo contempla el tiempo necesario para poder impulsar este proyecto, ya que la reforma universitaria aún está en marcha y las universidades tendrán que renovar sus licencias institucionales.

Respecto a la viabilidad técnica, se realizó entrevistas con expertos en desarrollo de software y gestores públicos, quienes indicaron que la propuesta es técnicamente viable y que si el Minedu quiere implementarla, se tendría que ejecutar a través de un proyecto de inversión pública, cuyo requisito fundamental es un equipo de técnicos e ingenieros. Una vez finalizado el proyecto, la Oficina de Tecnologías de la Información y Comunicación (OTIC) del Minedu sería la que brinde el soporte técnico.

4.3. Análisis de viabilidad

El Minedu tendría que incorporar en su presupuesto la implementación del SAI, que asciende a 74 305 soles, tal como se muestra en el siguiente cuadro:

Tabla 9

Costo de la plataforma virtual

COSTO DE LA PLATAFORMA VIRTUAL	
EQUIPO DE TRABAJO	Monto
<i>Project Manager</i>	S/ 23 520

Desarrollador de software **S/ 12 400**

Testeo **S/ 5280**

DESARROLLO DE CONTENIDO

Diseño gráfico: Total 10 vistas en 1 publicación **S/ 5375**

Conceptualización maquetación interactiva de 10 páginas **S/ 7500**

DESARROLLO TÉCNICO

Desarrollo de la plataforma web: funcionalidades, servidor web, base de datos **S/ 12 730**

Email de verificación **S/ 3000**

Publicación de la plataforma **S/ 4500**

Hosting **Consultar precio hosting**

Total desarrollo y publicación de la plataforma **S/ 74 305**

Nota: Elaboración propia.

Un gran número de los países que han realizado una inversión sustancial en capital humano han logrado un fuerte desarrollo económico (López, Thomas y Wang, 1999). Existen estudios que confirman la relación causal entre educación y crecimiento y rentabilidad de una inversión en educación; por ello, la inversión en una plataforma que contribuya a mejorar el acompañamiento nuclear a las alumnas y los alumnos para que estos puedan continuar sus estudios es un aspecto importante a considerar por parte del Estado.

Además, se debe considerar que las y los estudiantes no tendría que incurrir en ningún pago para acceder a esta herramienta y que la inversión que realizaría el Minedu sería solo una.

CONCLUSIONES

- Se evidencia una reducida calidad de acompañamiento nuclear al estudiante después de no otorgársele la licencia institucional a una universidad. Los alumnos sienten que no han recibido orientación por parte de su universidad o del Estado con respecto a la continuidad de sus estudios; ellos están buscando por cuenta propia universidades licenciadas. Actualmente, hay un total de 120 102 alumnos que no están estudiando o cuya situación se desconoce.
- Se evidenció un diseño estructural incompleto del proceso de licenciamiento que no considera el acompañamiento nuclear al estudiante cuya universidad no obtuvo el licenciamiento. En el año 2018, se promulgaron los “Lineamientos sobre el diseño de estrategias de apoyo a la movilidad de estudiantes afectados de universidades en proceso de cese de actividades”. En el año 2020, se derogan estos lineamientos y se emite la “Estrategia integral de atención a los efectos de la denegatoria de licencia institucional a estudiantes universitarios y egresados de la educación secundaria”, pero aún se requiere que las acciones planteadas en la estrategia se ejecuten y hagan efectivas.
- La responsabilidad de brindar acompañamiento a las alumnas y los alumnos para que continúen sus estudios ha sido delegada a la universidad en proceso de cierre, la cual debería firmar convenios, fusionarse o ser absorbida por alguna universidad licenciada. Sin embargo, se demuestra que estos mecanismos no están siendo eficientes. Además, es probable que estas universidades estén priorizando salvaguardar sus bienes patrimoniales en lugar de garantizar la continuidad de estudios de su alumnado.
- La Sunedu ha brindado información a las alumnas y los alumnos a través de páginas web, línea telefónica, redes sociales y módulos de atención, pero esto no ha resultado suficiente para que el alumnado logre orientarse y tomar una decisión con respecto a la universidad en la que podría continuar sus estudios o el proceso que debería seguir para incorporarse en ella. La información brindada está incompleta, ya que solo constituye información general sobre el proceso de licenciamiento y cierre de la universidad. Por lo tanto, las alumnas y los alumnos que están en búsqueda de una universidad licenciada no pueden tomar una decisión certera.

- Ante esta situación, surgió la pregunta: ¿Cómo podemos mejorar la información brindada a las alumnas y los alumnos cuyas universidades no han sido licenciadas para que tomen una decisión adecuada respecto a la continuación de sus estudios en una universidad licenciada? Para responder a esta pregunta se revisó las entrevistas a las y los estudiantes y se realizó una búsqueda de herramientas innovadoras, ágiles y accesibles, siendo los medios digitales una alternativa.
- A fin de mejorar la calidad de acompañamiento a las y los estudiantes afectados, la plataforma SAI, que es un sistema de acompañamiento institucional brinda la información de manera oportuna, rápida y personalizada al alumnado, de tal manera que pueda elegir la universidad o instituto que se alinee con sus preferencias. Asimismo, el SAI puede vincular directamente al alumno con las oficinas de admisión de las instituciones superiores de interés.
- Esta plataforma considera cuatro etapas. La primera es el Registro, por el cual la alumna o el alumno ingresa su número de DNI, correo institucional, información personal y de contacto e información sobre criterios que deberían tener las universidades en las cuales le gustaría continuar sus estudios. La segunda es el Filtro, durante la cual la plataforma, a través de un algoritmo, identifica qué universidades se asemejan a las preferencias de la alumna o alumno, incluso considera aquellas universidades con las que su universidad ha firmado convenios. La tercera es la Evaluación, en la que se muestra una lista de universidades según las preferencias de la alumna o alumno, así como aspectos relevantes de la universidad, como la malla curricular de la carrera en mención, de modo que la alumna o el alumno pueda evaluar y tomar la mejor decisión. Finalmente, la cuarta es la Reserva, que da la opción de reservar una cita con las oficinas de admisión de las universidades o institutos de interés.
- Para el desarrollo del prototipo fue importante validar con las alumnas y los alumnos (usuarios), quienes manifestaron que es necesario contar con una plataforma virtual que les brinde información de manera oportuna, rápida y personalizada y que además los vincule directamente con personal de la universidad de interés para continuar sus estudios. Asimismo, la implementación de una plataforma como el SAI le corresponde al Minedu a través de la Digesu.
- El proyecto es factible ya que el Minedu, a través de la Digesu, tiene las capacidades y la información necesaria para ejecutar el proyecto. En esta misma

línea, el Minedu cuenta con la legitimidad necesaria para captar la confianza del público usuario. Asimismo, la plataforma es tecnológicamente viable.

- La plataforma virtual SAI considera una inversión de 74 305 soles, que puede ser considerada en el presupuesto del Minedu; el retorno de esta inversión es significativo, ya que la inversión en educación tiene como resultado el desarrollo económico de los países.



REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Banco Interamericano de Desarrollo. (2018). *¿Cómo funciona el Programa Juntos?* Recuperado de <https://publications.iadb.org/publications/spanish/document/%C2%BFC%C3%B3mo-funciona-el-Programa-Juntos-Mejores-pr%C3%A1cticas-en-la-implementaci%C3%B3n-de-programas-de-transferencias-monetarias-condicionadas-en-Am%C3%A9rica-Latina-y-el-Caribe.pdf>
2. Baño, R. (2010). *¿Qué es una universidad pública?* Consultada el 18 de agosto de 2020. Recuperado de <http://www.facso.uchile.cl/noticias/67245/que-es-una-universidad-publica>
3. Bonnefoy J. C. y Armijo M. (2005). Indicadores de desempeño en el sector público. En *Serie Manuales*. Instituto Latinoamericano y del Caribe de Planificación Económica y Social. Santiago de Chile: Proyecto GTZ. Recuperado de <https://core.ac.uk/download/pdf/45619777.pdf>
4. Brugué, Q., Blanco, I. y Boada, J. (2014). Entornos y motores para la innovación en las políticas públicas. *Revista del CLAD Reforma y Democracia*, (59), 5–34.
5. Constitución Política del Perú de 1993. Art. 16 (Perú). Recuperado de <http://www2.congreso.gob.pe/sicr/relatagenda/constitucion.nsf/485982b35f1f749705256a730080e6f9/b9cdb7e0d36b207b05256729006c9985?OpenDocument>
6. Chih-Tung y Jie-Shin. (2008). *A Study of Service Quality in Public Sector* [Estudio de la calidad de servicio en el sector público]. *International Journal of Electronic Business Management*. Taiwán. Recuperado de https://www.researchgate.net/publication/26542287_A_Study_of_Service_Quality_in_Public_Sector
7. Decreto Legislativo N.º 882. Ley de promoción de la inversión en educación, 9 de noviembre de 1996. Congreso de la República. Perú. Recuperado de <http://www4.congreso.gob.pe/comisiones/1997/educacion/leduca/cap1.htm>.
8. Decreto Supremo N.º 016-2015-MINEDU. Aprueban la Política de aseguramiento de la calidad de la educación superior universitaria. Recuperado de <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/105041/016-2015-MINEDU-21-10-2015-04-19-56-DS-N-016-2015-MINEDU.pdf>.

9. Defensoría del Pueblo (14 de noviembre de 2019). *Situación de las alumnas y los alumnos afectados por la denegación de licenciamiento de universidades*. Recuperado de <https://www.defensoria.gob.pe/wp-content/uploads/2019/11/29.-Licenciamiento.pdf>.
10. Gobierno del Perú. (s. f.). *MINEDU: ¿Qué hacemos?* Recuperado de <https://www.gob.pe/736-ministerio-de-educacion-que-hacemos>.
11. Green, D (ed.). (1994). *What is Quality in Higher Education?* Londres: Open University Press/The Society for Research into Higher Education.
12. Hood, C. y Margetts, H. (1993). Cap. 1 Exploring Government's Toolshed. En *The Tools of Government in the Digital Age* (pp. 1-20). Nueva York: Palgrave.
13. Humala O. (16 de diciembre de 2013). Declaración Pública. *Diario Perú 21*. Recuperado de <http://peru21.pe/politica/ollanta-humala-jovenes-no-vayan-universidades-medio-pelo-2161683>
14. Indecopi. (2018). *Informe Anual sobre el Estado de la Protección de los Derechos de los Consumidores 2017*. Recuperado de <https://www.consumidor.gob.pe/-estado-de-la-proteccion-de-los-consumidores-en-el-peru-informe-anual-2017>
15. Ley N.º 13417, Ley universitaria, 8 de abril de 1960. Congreso de la República. Perú. Recuperado de <https://www.deperu.com/legislacion/ley-13417-pdf.html>.
16. Ley N.º 23733, Ley universitaria, 17 de diciembre de 1983. Congreso de la República. Perú. Recuperado de http://www.upch.edu.pe/upchvi/dupd/docs/LeyUniversitaria_actualizada020508.pdf.
17. Ley N.º 30220, Ley Universitaria. 9 de julio de 2014. El Peruano. Recuperado de <http://www.leyes.congreso.gob.pe/Documentos/Leyes/30220.pdf>.
18. Ley Orgánica de la Universidad Peruana, 18 de febrero de 1969. Congreso de la República. Perú. Recuperado de <http://docs.peru.justia.com/federales/decretos-leyes/17437-feb-18-1969.pdf>.
19. Lipsky, M. (1969). *Toward a Theory of Street-Level Bureaucracy*. Institute for Research on Poverty. Madison: University of Wisconsin.
20. López Soria J. I., Ueda Tsuboyama A. M. y Quiñones Tinoco L. (2012). Volumen IV Institucionalización como universidad frente a los retos del desarrollo (1955-

- 1984). En *Historia de la UNI*. Centro de Historia UNI: Ciencia, Tecnología e Innovación. Instituto General de Investigación. Lima: Editorial Universitaria.
21. López, Thomas y Wang. (1999). *Addressing the Education Puzzle: The Distribution of Education and Economic Reforms* [Abordando el rompecabezas de la educación: Distribución de la educación y reformas económicas]. Banco Mundial. Estados Unidos.
 22. Más de 25 mil jóvenes decidirán cómo continuar estudios ante inminente cierre de nueve universidades. *Diario Gestión*. Consultado el 01 de julio de 2019. Recuperado de <https://gestion.pe/peru/sunedu-25-mil-estudiantes-deben-decidir-continuar-estudios-negarse-licenciamiento-nueve-universidades-270109>.
 23. Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social. (2018). *Memoria Anual 2017 del Programa Nacional de Asistencia Solidaria - Pensión 65*. Recuperado de <https://www.pension65.gob.pe/publicacion/memoria-2017/>
 24. Ministerio de Educación. (2015). *Reglamento de organización y funciones del Ministerio de Educación. Decreto Supremo N° 001-2015-MINEDU*. Recuperado de http://www.minedu.gob.pe/p/xtras/reglamento_de_organizacion_y_funciones_rof.pdf.
 25. Ministerio de Educación. *Ley N.º 28044, Ley General de Educación*. Recuperado de http://www.minedu.gob.pe/p/ley_general_de_educacion_28044.pdf.
 26. Ministerio de Educación. *Ley N.º 30220, Ley Universitaria*. Recuperado de http://www.minedu.gob.pe/reforma-universitaria/pdf/ley_universitaria.pdf.
 27. Ministerio de Justicia y Derechos Humanos. (2018). *Código de Protección y Defensa del Consumidor: Ley N.º 29571 y Normas Complementarias*. Recuperado de http://spij.minjus.gob.pe/content/publicaciones_oficiales/img/CODIGO-CONSUMIDOR.pdf
 28. Montes Mostajo, S. (2017). *La burocracia de la calle en la política social: un estudio de los gestores locales del programa juntos en Cajamarca* (Tesis de licenciatura). Pontificia Universidad Católica del Perú.

29. Mora, D. (2015). *Los desafíos de la universidad peruana*. Lima: Fondo Editorial del Congreso.
30. Ongaro Estrada, A. (2007). *La legislación sobre educación superior en el Perú*. Lima: Asamblea Nacional de Rectores.
31. Pricewaterhousecoopers. (2007). *The Road Ahead for Public Service Delivery: Delivering on the Customer Promise* [La futura ruta del servicio público: cumpliendo la promesa al cliente]. Public Sector Research Centre. Recuperado de https://www.pwc.com/gx/en/psrc/pdf/the_road_ahead_for_public_service_delivery.pdf
32. Programa Nacional de Becas y Crédito Universitario. (s. f.) *Minedu lanza Beca de Traslado para estudiantes de universidades no licenciadas*. Recuperado de <https://www.pronabec.gob.pe/noticias/minedu-lanza-beca-de-traslado-para-estudiantes-de-universidades-no-licenciadas/>.
33. Programa Nacional de Becas y Crédito Universitario. (s.f). Recuperado de <https://www.pronabec.gob.pe/conocenos/>.
34. Real Academia Española (2014). *Diccionario de la lengua española, 23ª ed., [versión 23.2 en línea]*. Consultado el 7 de julio de 2019. Recuperado de <https://dle.rae.es>.
35. Resolución Ministerial N.º 126-2020-MINEDU. (2020). Recuperado de https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/536987/RM_N_126-2020-MINEDU.PDF
36. Resolución Ministerial N.º 601-2018-MINEDU. Aprobación de “Lineamientos sobre el diseño de estrategias de apoyo a la movilidad de estudiantes afectados de universidades en proceso de cese de actividades”. (2018). Ministerio de Educación de la República del Perú.
37. Subirats, J. (2014). Los actores en la interacción: Los roles. En Dente y Subirats, *Decisiones Públicas*. Barcelona: Ariel.
38. Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria. (2015). *El Modelo de Licenciamiento y su Aplicación en el Sistema Universitario Peruano*. Consultado el 24 de junio de 2019. Recuperado de

https://www.sunedu.gob.pe/wp-content/uploads/2016/06/modelo_licenciamiento_institucional.pdf

39. Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria. (2018) *Reglamento del Proceso de Cese de Actividades de Universidades y Escuelas de Posgrado*. El Peruano. Recuperado de <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/aprueban-el-reglamento-del-proceso-de-cese-de-actividades-d-resolucion-n-111-2018-suneducd-1689966-1/>
40. Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria. (s. f.). *Dirección de licenciamiento*. Recuperado de <https://www.sunedu.gob.pe/direccion-de-licenciamiento/>
41. Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria. (s. f.) *Mitos sobre el licenciamiento. Ideas erróneas sobre el procedimiento*. Recuperado de <https://www.sunedu.gob.pe/mitos-sobre-licenciamiento-2/>
42. Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria. (s. f.) *Proceso de cese de actividades de las universidades que no obtengan licencia institucional*. Recuperado de <https://www.sunedu.gob.pe/proceso-cese-actividades-universidades-escuelas-posgrado-preguntas/>

ANEXOS

Anexo 1 - Arquitectura del Problema

Pregunta	Objetivos	Hipótesis	Fuente de datos	Herramientas
¿Cuál es el proceso de licenciamiento?				
¿Cuál es el proceso cuando una universidad no recibe el licenciamiento institucional por parte de la SUNEDU?	Describir las etapas por las cuales atraviesa una universidad a la que se le denegó la licencia institucional.	Después de la no obtención del licenciamiento institucional, no existe un protocolo de acompañamiento al estudiante.	Estudiantes Funcionarios de la SUNEDU. Documentos de la SUNEDU.	Entrevistas Revisión de documentos
¿Cuál es el nivel de la calidad del acompañamiento o nuclear al estudiante después de que su universidad no haya obtenido el licenciamiento institucional por parte de la SUNEDU y MINEDU?	Identificar el nivel de la calidad del acompañamiento o nuclear al estudiante después de que su universidad no haya obtenido el licenciamiento institucional.	El nivel de acompañamiento o es de baja calidad.	Estudiantes de universidades a las que se les denegó la licencia institucional. Respuesta institucional directa a través de canal online.	Entrevistas. Chat de orientación institucional.

¿Cuál es el proceso de traslado de alumnos cuando la universidad en la cual estudia no logra el licenciamiento institucional?	Identificar los retos, para los alumnos, para lograr su traslado a otra universidad cuando la suya no logra licenciarse	El reglamento de cese de funciones no es lo suficientemente claro a la hora de informar sobre el proceso de traslado	SUNEDU MINEDU Opinión de los alumnos Reglamento de Cese de Funciones	Observación
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------	-------------

Anexo 2

Matriz de consistencia del diseño de investigación sobre las causas del problema público

Pregunta causal	Objetivo	Hipótesis	Fuentes de datos	Herramientas
¿Cuáles son las causas por las cuales no hay un acompañamiento o nuclear de calidad hacia los estudiantes cuyas universidades no obtuvieron el licenciamiento institucional?	Identificar las causas por las cuales los estudiantes cuyas universidades no obtuvieron el licenciamiento institucional no reciben un acompañamiento o nuclear de calidad.	No se consideró como parte del proceso de licenciamiento el acompañamiento o nuclear de los estudiantes cuyas universidades no obtuvieron licenciamiento. No existe una oficina o dirección responsable del acompañamiento o nuclear a los estudiantes de	Documento oficiales de la SUNEDU y MINEDU	Revisión de documento
¿Cuáles son las causas por las cuales no hay un acompañamiento o nuclear de calidad hacia los estudiantes cuyas universidades no obtuvieron el licenciamiento institucional?	Identificar las causas por las cuales los estudiantes cuyas universidades no obtuvieron el licenciamiento institucional no reciben un acompañamiento o nuclear de calidad.	No se consideró como parte del proceso de licenciamiento el acompañamiento o nuclear de los estudiantes cuyas universidades no obtuvieron licenciamiento. No existe una oficina o dirección responsable del acompañamiento o nuclear a los estudiantes de	Documento oficiales de la SUNEDU y MINEDU	Revisión de documento

universidades
no licenciadas
El MINEDU no
ha

implementado
un plan de
contingencia

para el
aseguramiento
de la

continuidad de
estudios de los
alumnos cuyas

universidades
no obtuvieron el
licenciamiento
institucional.

No existe un
protocolo de
acompañamiento
o nuclear de
calidad hacia los
estudiantes

cuyas
universidades
no obtuvieron el
licenciamiento.

No existen los
recursos

humanos para
realizar el
acompañamiento
o nuclear de
calidad a los
estudiantes

cuyas

Documentos
oficiales
de del
MINEDU

Revisión de
documentos.

Alumnos

Entrevista

Funcionario
de la
SUNEDU y
MINEDU

Entrevista

Alumnos

Entrevista

Funcionario
de la
SUNEDU y
MINEDU

Entrevista

universidades
no han sido
licenciadas.

Anexo 3

Entrevista 1: Julio Cáceda (Asesor del Superintendente – SUNEDU)

Cesar: Además de la página web y su servicio de comunicación en línea, ¿hay alguna forma institucionalizada de comunicarse con los estudiantes o con sus familias?

Julio: Sí, claro. Lo primero...nuestro (ofrecimiento) es el siguiente: sale la resolución, se notifica a la universidad, al día siguiente sale publicado en el peruano, cuando ya es público, digamos, la resolución. Ese mismo día nosotros vamos a las universidades digamos que le damos intervención afuera en la universidad para dar información a los estudiantes sobre las distintas alternativas. Lo primero es comunicar; para nosotros es fundamental comunicar que el proceso de cierre es progresivo, no es inmediato. Tiene hasta dos años para poder cesar las actividades académicas del lugar. Y, en segundo lugar, tienen dos años más para aquellos que están sacando su título, haciendo su proyecto de investigación, dos años más para obtener tu grado y título. Son cuatro años, ¿no?, entonces nosotros comunicamos esto, les informamos, ahí tenemos la política de tomar los datos de los estudiantes y estar en constante comunicación. Una vez que pasa eso, ahí recolectamos datos, e igual por la página web se habilita un canal especial para cada universidad donde pueden registrarse, hacer consultas, llaman, vienen acá, ¿no? Por otro lado, tenemos una oficina en supervisión encargada de seguimiento. Nosotros, en la resolución denegatoria de licencia se le solicita a la universidad que mande un padrón de los estudiantes, y en ese caso lo que estamos haciendo, es viendo cómo avanzan, y en el padrón tienen que decirnos cuál es el mecanismo de traslado... cuál es el mecanismo, perdón, de continuidad en los estudios, ¿no? ¿Qué sucede? Bueno, TELESUP ha sido reciente, pero las anteriores siete en las cuales ya había pasado el plazo para informarnos, tenemos que un sesenta por ciento de los estudiantes ya han elegido, optado por un mecanismo de continuidad. Puede ser que han decidido, “bueno yo acabo mi carrera en la universidad o ya me traslado, ¿por qué el 60%? Porque aún está en progreso. O sea, no, todavía el cierre más antiguo es el de ORVAL, que fue en setiembre u octubre, si no me equivoco, del año pasado, y eso ya casi la totalidad de los estudiantes se ha trasladado porque la universidad decisión no seguir dictando. En

los otros casos, la información, a veces las universidades presentan información incompleta, entonces la base de datos se va actualizando conforme la universidad va presentando nueva información. Y siempre hay un grupo de estudiantes que aún está en la incertidumbre, que no decide cuál va a ser su mecanismo. Sin embargo, tenemos la experiencia positiva de que está avanzando bastante bien. Obviamente esto ha sido con las universidades anteriores. Telesup es un caso que es de mayor envergadura. Entonces vamos a ver cómo va a solucionarse... va pasando. Otro tema de por qué está en esa cifra, es porque las universidades denegadas se resisten a que los estudiantes de vayan, porque obviamente están perdiendo matrícula. Entonces hay esas complicaciones que hacen que los estudiantes no puedan seguir su canal de continuidad. Adicionalmente a eso, en la oficina de supervisión, nosotros cruzamos información con los estudiantes que se contactan con nosotros, que vienen a reuniones, que les estamos haciendo permanente seguimiento de cómo van, qué universidades los están recibiendo, cuáles son las dificultades que están teniendo. Entonces, digamos, esa es la vía por la cual... las vías por las cuales nosotros estamos mapeando cómo avanzando. Y lo que se ve en general es que hay muy buena disposición de las universidades. Ya sea por vocación, por estrategia de mercado, naturalmente nos están absorbiendo. Entonces, estaba funcionando hasta ahora. Y por ahí está la pregunta.

Cesar: ¿Cuándo mencionaste lo del canal directo con un padrón, hay un padrón? ¿SUNEDU contacta directamente con el estudiante o lo hace a través de la universidad o de la universidad receptora?

Julio: Depende. Lo hacemos a través de la universidad en algunos casos. A través del estudiante. Otros casos con la universidad receptora que nos dice “mira he recibido 20 estudiantes, pásate los nombres por favor” y cruzamos. Tales 20 estudiantes ya están en tal universidad.

Cesar: Durante este proceso de cierre, ustedes, como institución ¿se han reunido con algún representante estudiantil o dirigente estudiantil? ¿O se ha dado el caso que en una de estas universidades que no han sido licenciadas simplemente no existe esa estructura de representación?

Julio: En la gran mayoría de estas no existe. Pero vienen estudiantes que naturalmente se organizan y con todos nos hemos reunido. O sea, con Telesup, con UPIG en los otros casos, lamentablemente no se han organizado. Pero en donde han venido, hay la predisposición, la idea de orientar al estudiante. Esa es nuestra vocación. No solo en supervisión, sino también en el área de comunicaciones hay un grupo especializado en

trabajar con los estudiantes, con los representantes que haya para poder ver cómo van, cuáles son sus problemáticas, ¿no?

Cesar: Cuando dices que hay la predisposición, ¿ustedes reciben a los estudiantes, o han salido a preguntar por si hay alguna institución que represente a los alumnos o no es parte de su protocolo?

Julio: No, sí, claro. Lo que pasa es que en realidad desde hace dos años y ahora en parte mi labor era mapear en dónde existía representación estudiantil. El problema es que en la gran mayoría de privadas no existe. Entonces, desde ese saque, entonces, si ya sabemos que la universidad... en estos casos no ha pasado porque no tenían, pero en caso pasa a futuro, si una universidad está organizada con estudiantes, se va directamente con la cabeza, porque en realidad lo que tú quieres es contactar con alguien que tenga la capacidad de organizar e informarte correctamente del problema, no es mucho más eficiente que ir contactando uno por uno, cada uno tiene una problemática específica, pero en cambio si tienes una estructura de representación y la canalizan por ahí es mucho más eficiente para nuestra labor de seguimiento y reconducción. Entonces es algo que sí lo tenemos mapeado, pero lamentablemente no se ha dado porque no existe, pero, como te digo, en el caso de Telesup, han venido ya dos, tres veces a reunirse y gente que se dice que es vocera de cada uno de los programas y los ciclos.

Cesar: Como institución ¿cuál ha sido el caso o los casos más retadores que ustedes han enfrentado en esa etapa post no licenciamiento? Cuando digo casos, me refiero al tema de los profesores, de la universidad y a los estudiantes.

Julio: claro, o sea, los problemas más complejos en cuando son dentro de la universidad con mayor número de estudiantes, digamos ese es un caso bien retador porque obviamente es mayor el riesgo de estudiantes que podrían no optar por un mecanismo de continuidad, pero por otro lado, los mecanismos...al menos las universidades receptores tienen mayor incentivo para recibir universidades con mayor número de estudiantes, porque obviamente en muchos casos los costos son adicionales para recibir estudiantes son marginales en el sentido de que un estudiante, un grupo de estudiantes no te va a costar un profesor más, porque ya los tienes, solo que mejoras tu capacidad, usas más eficiente tus recursos y recibes estudiantes adicionales. Entonces, en estudiantes siempre es retador, siempre, también para el tema de seguimiento, pero el principal problema es el clientelismo político, de dos niveles: el clientelismo político que sucede entre las autoridades o dueños de estas universidades

y los congresistas, por ejemplo, o las influencias que puedan tener en medios de comunicación.

Cesar: Claro, y eso se ve desde que se planteó la nueva ley universitaria.

Julio: Sí, claramente. Lo teníamos mapeado desde el 2013. Siempre ha habido... la razón por la cual... la reforma universitaria se pensó desde 2001 o 2002 cuando creo que Nicolás Lynch era ministro y la razón por la cual no se aprobó una ley universitaria y se dejó el estado como está es porque había demasiadas presiones políticas, intereses... se bloqueó la reforma y recién en el 2013 con un congresista con las características del congresista Daniel Mora se pudo sacar adelante una reforma. Pero después de 10 años, o sea la ley no estuvo pensada improvisadamente. Si no eran diez años de ejecución. Pero igual queda cierta, digamos, aún hay esos conflictos de interés, principalmente porque hay congresistas vinculados a universidades o que les deben favores a universidades para sus campañas, que hace que estén constantemente queriendo petardear la ley universitaria. Veamos congresistas como Velásquez Quesquén que tienen vínculos con San Martín, o congresistas como Milagros Salazar o dos congresistas, Oliva que tiene vínculos con la Garcilaso, y ahora se están reuniendo con autoridades de la Telesup, entonces están... Esa es una presión muy fuerte, es un reto muy fuerte de cómo seguir haciendo tu labor técnica, porque somos un ente, una institución técnica, a pesar de las presiones políticas. Pero, por otro lado, también te das cuenta que en el caso de la universidad Telesup, también es muy retadora porque acá ves cómo ha operado el clientelismo político con las becas, entonces cinco mil estudiantes eran becados y nosotros hemos analizado que esas becas no respondían a ningún criterio objetivo. O sea, no te entregaban por ningún criterio objetivo, entonces los que tú ves que más reclaman son los que dicen oye, pero yo voy a perder mi beca. Y era práctica porque bueno una forma de conseguir votos... entonces, claro una universidad. Otra universidad receptora no te va a ofrecer las becas porque no cumple los criterios. Hay algunos que te pueden decir eres un buen alumno, toma te doy tu beca, pero no a ese nivel porque las universidades que te están recibiendo son licenciadas, y nosotros garantizamos que ha no haya esas prácticas clientelistas. El caso de por ejemplo la universidad César Vallejo que se ha transformado totalmente porque ya sus prácticas... ha por ejemplo tenido que construir políticas y becas mucho más estructuradas. Entonces las universidades en general no tienen esas prácticas... estas que van a la eliminatoria sí las tienen. Ahí es un reto, Cómo haces para poder hacer que el estudiante continúe a pesar que la práctica que tenía antes.

Cesar: Tengo entendido que el licenciamiento termina el 31 de diciembre de 2019. ¿Ustedes manejan alguna proyección en cuanto al número de estudiantes que no podrán continuar sus estudios superiores por este tema relacionado al no licenciamiento o que hayan estudiado en una universidad que simplemente no ofreció condiciones básicas de calidad?

Julio: O sea, siempre se puede tener aproximados, el problema es que la perspectiva es muy dinámica. O sea, en algún momento podemos tener una estimación menor, mayor, porque las universidades que están... o sea, las universidades que faltan licenciar son las universidades que tienen más problemas... o sea, que han tenido más problemas estructurales y están en proceso de cambio. Entonces la línea es compleja, o sea, hacia donde transitas. ¿Hacia el cambio? ¿Hacia el licenciamiento? O hacia la denegatoria. Entonces no lo sabes. Puede ser que la universidad se ponga las pilas. Además, el proceso de negatoria está haciendo que las universidades se aceleren en (...) había universidades que eran muy reticentes que creían que la ley iba a caer y por lo tanto decían que “ah, no tengo que licenciarme”

Cesar: Claro, como “tómeselo con calma”

Julio: Claro, pero ahora es “uy” se dan cuenta que tiene respaldo. O sea, hay una institucionalidad construida, una opinión pública favorable a la ley que incluso es muy activa al momento de ver posibles amenazas ante la ley, y además hay un respaldo del ejecutivo también que está comprometido con la reforma, entonces, la reforma avanza y eso hace que. Y ven que ya está produciendo cierres y eso hace que las universidades digan “uy, caramba, ahora sí me pongo hasta todos mis esfuerzos” entonces es muy impredecible cómo va terminar siendo. Qué universidades van a terminar denegadas. Ser negadas. Hay casos emblemáticos que uno no sabe cómo van a terminar. Estamos esperando a que caiga su plan de adecuación y ahí vamos a ver si efectivamente se han adecuado o no.

Cesar: Regresando al tema de los estudiantes, ¿hay algún camino o protocolo que sugiera a los alumnos de universidades no licenciadas estudiar una carrera técnica? ¿Esto sería recomendable?

Julio: El 90% de los estudiantes que van a estas universidades... al menos de las universidades que han cerrado según información de MINEDU, son estudiantes que trabajan. O sea, tienen un perfil distinto a los estudiantes de otras universidades privadas. Lo interesante es que estos estudiantes entonces van a la universidad con una visión de querer mejorar su expectativa salarial. No necesariamente llevar una

profesión porque de cacto la tienen, si no van títulos que supuestamente te podrían dar una mejor perspectiva salarial. La realidad es que ese título en muchos casos no tenía mayor impacto en tu condición socioeconómica. O sea, los datos lo demuestran. Entonces estos estudiantes en realidad...ya van más por lo segundo, que el mito de la educación superior, que te dice que tener un título te genera movilidad social cuando en realidad la estadística tampoco lo respalda... O sea, en un sector importante, pero van, en vez de ir a un instituto técnico que te podría dar un título con conocimientos relevantes y que podrían mejorar efectivamente tu posición en a una universidad cuando en realidad no le da ese valor agregado. Algunas universidades incluso. No tenemos estadística por universidad, pero sí tenemos estadísticas que un grupo tiene retorno negativo, que terminan en recibir ingresos menores al promedio que personas con educación primaria. Pero claro, la cosa es tomar esa decisión por diferentes factores, marketing, mitos instalados y lo cierto es que lo mejor les está yendo a institutos técnicos, estamos levantando estadísticas que efectivamente en algunos casos de institutos hay mayores retornos. Entonces nuestro ideal sí sería reconducirlos hacia eso, sin embargo, ahí sí vienen las complicaciones de nuestro campo de acción. Nosotros somos el regulador de la educación universitaria. Entonces, quién debería tomar esa reconducción y generar incentivos para que vayan a institutos es MINEDU. El problema es que también los institutos están en proceso de reforma, de licenciamiento. Entonces tampoco tienes tanta claridad. Al menos en las universidades, hay algunas consolidadas que están licenciadas. En los institutos son como cuarenta licenciados, pero son como 900 institutos, entonces es un universo muy pequeño al cual puedes reconducirlos. Pero igual eso le correspondería MINEDU. Y están en esa ruta. Se está discutiendo sobre poder financiar a estudiantes que no logren poder pagar las pensiones de las universidades que se trasladen y también podrían orientarse hacia los institutos dándoles ciertos incentivos. Está esa discusión abierta. Todavía no está cerrada. Pero yo creo que es importante. Porque hay que sincerar. La educación. O sea, debemos transitar hacia el universo de la educación superior, pero no significa que todos deben ir a la universidad.

Cesar: O que sea la única opción...

Julio: que sea la única opción, o sea, en realidad ... se ha iniciado el debate sobre la política nacional de educación superior, de la cual formo parte, y de la cual estamos tratando de hacer es generar una mayor gama, una mayor calidad en distintos tipos de educación, la técnico productiva, la tecnológica, la técnica, la universitaria, el posgrado, y que podrían elegir distintas alternativas... con su propio perfil, sus conocimientos, y

que busquen... probablemente en realidad estos estudiantes que han ido... que tenemos ciertas cifras que han ido a las universidades, probablemente en realidad lo que están buscando lo encontrarán en un instituto. Y estas universidades en realidad son universidades que fueron antes institutos, y que por cuestiones de lucro y rentabilidad se transformaron en universidades sin mayor control.

Cesar: El mercado laboral reconoce o reconocerá a las universidades no licenciadas como poco confiables y hay alumnos que verán limitadas sus oportunidades laborales también. Entonces ¿hay algún plan de empleabilidad para los ya egresados de universidades no licenciadas? Es decir, si tienes al alumno que ya es egresado de la universidad no licenciada, tengo entendido que tiene su título reconocido al nombre de la nación.

Julio: Sí, es legal.

César: Entonces, ¿ese alumno podría ver afectada su empleabilidad? ¿Hay algún plan de empleabilidad para ellos o se ha pensado en alguna estrategia con respecto a este asunto?

Julio: Ahí nuevamente se viene la limitación de lo que nosotros tenemos. Nosotros somos un ente supervisor. Entonces esos planes en realidad del corresponden a MINTRA, MINEDU, o sea, lo que hay que pensar es que ese es un sistema, seguramente la calidad que tiene que funcionar todas las distintas piezas, de hecho, ese es un problema que yo lo tengo clarísimo. El problema del valor del título de egresado que a pesar de que es legal, sí pues.

Cesar: Por ejemplo, soy enfermero de la UPIG, y de repente veo que mi estabilidad laboral está en riesgo. O pensando en un escenario que no es muy irreal: digamos que me despiden o prescinden de mis servicios justamente por esta poca confiabilidad que ahora ofrecen mi título.

Julio: De hecho, es un problema posible. Lo que nosotros ahorita estamos haciendo es levantar información. Lo primero que necesitamos...es ah porque el padrón no es solamente del estudiante sino también del egresado. Bueno, igual nosotros tenemos un reconocimiento de grados y títulos, pero igual es limitado porque igual no todos los egresados tienen grados. Estas universidades tienen problemas de graduación. Y cuando el bachiller era automático. ¿Y por qué? Porque hay un costo. Costo de mil soles sacar tu grado de bachiller y la gente no pagaba. Entonces sí actualmente hay un primer recojo de información. Lo segundo es una...en algunos casos tenemos evidencia que

las universidades tenían ya de por sí estos egresados...estos egresados ya tenían problemas de empleabilidad... el problema no se produce por la denegatoria...se produce porque su título antes ya tenía ningún valor. Arzobispo Loayza, por ejemplo, tenía más del 70%. Una de las condiciones básicas es tener información de sus egresados, por ejemplo, y ellos fueron bien sinceros. El 70% de mis egresados no trabaja...

Cesar: crudo

Julio: Crudo, crudísimo. Entonces el problema ya está originado. El mercado, quieras o no, ya los rechazaba. Correcto. Duro. Entonces. VA a haber casos en los que proalmente sí tengan más complicaciones o lo otro es que nosotros estamos cruzando información entre las personas que estaban en el empleo formal. O sea, tenemos información sobre el MINTRA, ...con el MINTRA sobre planilla, entonces ahí estamos viendo que también las universidades con licencia negada también tenían muy poco, digamos, posicionamiento en el empleo formal...entonces en el empleo informal es un mundo aparte donde el título opera de otra manera.

Cesar: muchas veces el título es un requisito

Julio: exacto, no importa de dónde. Pero eso es más a nivel informal. En empresas e instituciones el título sí pesa, pero eso es a nivel formal...el tema es que estas universidades.

Cesar: Operaban a nivel informal.

Julio: Sí...

César: O sea, donde tu título es parte del *checklist* y no hay un análisis más profundo del perfil profesional que estoy buscando

Julio: Exacto. Entonces el problema de empleabilidad no se viene originado por nosotros, sino que nosotros estamos cortando eso para que no haya, esperamos que...el impacto de la reforma se va a ver de acá a 5 o 10 años cuando ya vean los egresados de las generaciones que han pasado desde su inicio por una universidad de calidad...Aunque igual creemos que necesitamos evidencia que recoger, que ya el hecho de que salga la licencia se está volviendo un valor agregado para las universidades, entonces, oye tú bien eres un egresado ahorita, no has pasado por tu plan de estudios ha sido el antiguo, no el de la nueva ley, sin embargo, "oye vienes de una universidad licenciada" tu título adquiere nuevo valor...entonces se ve el impacto, pero vamos a ver cómo y lo otro es cuando ya todas estén licenciadas y solamente

existan universidades licenciadas, ese valor agregado ya pierde, pero vamos a ver...obviamente se necesita un plan. Pero en realidad el plan tiene que tener una visión más grande y no le corresponde a SUNEDU.

Cesar: Y más intersectorial me imagino.

Julio: Exacto. Es intersectorial...yo por ejemplo lo que haría es que a estos que tienen títulos de universidades...promoverá programas de segunda especialidad. Que saquen sus segundas carreras...y sácalo en una universidad licenciada...o haz maestría. Y el título que te va a valer es el último.

Cesar: Bueno, mi última pregunta, está al margen de la cuestión técnica, ¿cómo manejan ustedes la complejidad política del trabajo que hacen?

Julio: ciertamente siempre tenemos una lectura del contexto político, Tenemos una lectura de los vínculos políticos de las universidades...el manejo a nivel congresal...tenemos un coordinador parlamentario que está constantemente informando a los congresistas sobre nuestra labor... De hecho, igual nosotros tenemos la película de escuchar y reunirnos con cualquier congresista, pero siempre, no ofrecemos nada...no buscamos nada... o sea, porque nosotros no queremos entrar a ese juego político que fue lo que precisamente hizo que el sistema de educación estuviera como está. O sea, nosotros informamos básicamente, lo otro es una estrategia comunicacional que te permite generar una opinión pública, porque en realidad, la opinión pública está a favor de la reforma. Lo que necesitas e informal, entonces nuestra comunicación está a ese nivel. Y claramente siempre estamos predispuestos a tener una cercanía y diálogo con actores sociales, para tratar de manejar los conflictos, porque las universidades son espacios muy conflictivos. Espacios de poder... espacios de mucho... digamos, la gente lo ve como un espacio de posicionamiento social muy importante entonces siempre hay conflictos, y nosotros fuera del licenciamiento igual estamos siempre viajando, siempre dialogando, acercándonos, buscando atenderlos o al menos que las personas si no podemos hacer algo, porque nuestras competencias son bien limitadas, a al menos tenemos la política de orientarlo, cuál podría ser la alternativa que podría tener. O a dónde debería ir.

César: ¿Está dentro de estas estrategias por ejemplo el manejo de la ASUP? ¿Cómo lidian con ellos?

Julio: Bueno, siempre podemos escucharlos, pero es que... lamentablemente responden a intereses... a su propia agenda y es una presión con la cual se tiene que

lidar, pero nosotros no vamos a cambiar nuestra posición por más que ellos... o sea ellos buscan que los rectores conformen el consejo directivo, y eso hay problema de juez y parte ya pasó... fue lo que originó el problema y no vas a buscar una solución que fue el problema... entonces ya eso corresponde a un nivel que nosotros ya no podemos entrar porque somos una institución técnica. Como institución técnica, la cuestión política es análisis, información y diálogo con los actores sociales. Ya a nivel político no nos corresponde.

Cesar: Pero sí tienen las estrategias, bueno que me has mencionado: coordinación parlamentaria.

Julio: claro, coordinación.

Cesar: equipo de comunicaciones.

Julio: seguimiento al contexto.

Cesar: me he dado cuenta también que en la página web han habilitado un mecanismo en línea creo que da respuesta inmediata.

Julio: sí, siempre hay. Claro estamos tratando de responder inmediatamente. Lamentablemente igual puede ser que nos demoremos un poquito, pero en redes sociales estamos tratando de informar. El problema es que nosotros como estado...como institución tenemos competencia bien limitada. Muchas de las problemáticas que se demandan escapada de nuestra competencia. Incluso la de los estudiantes. Estamos asumiendo una función que en realidad debería ser más intersectorial. Y está en proceso de (serlo). Pero mientras tanto, o sea, en otros países no ha sido el regulador el que ha asumido esa función, ele corresponde a otro, porque son los que tiene los recursos, nosotros no damos becas, no damos subvenciones...y en muchos casos problemas podrían también deberse a eso. Eso corresponde más al ejecutivo. Somos una actividad autónoma, reguladora.

Cesar: Muchas gracias por mencionar eso. Solamente para terminar ¿tienen ustedes algún departamento o en su organigrama alguna oficina que se encargue justamente del tema de estudiantes de universidades no licenciadas?

Julio: Como te digo, en supervisión hay un área especializada en el seguimiento y trabaja muy de la mano con el área de comunicaciones que es la que normalmente está en diálogo con la comunidad universitaria.

Cesar: Ok. Julio, muchas gracias.

Entrevista 2: Dayana Espejo (Ex - Alumna de la Universidad Arzobispo Loayza)

Entrevistador 1: Buenos días. Estoy con Dayana, quien es ex alumna de la universidad Arzobispo Loayza. Dayana, nos dices tu nombre completo, tu DNI, y qué carrera estudiabas.

Dayana: Buenos días, mi nombre es Dayana Espejo, mi DNI es 70523053, yo estudiaba la carrera de obstetricia, ciencias de la salud.

Entrevistador 1: ¿Qué información tenías, cuando estabas en la universidad Arzobispo Loayza, sobre el proceso de licenciamiento de tu universidad?

Dayana: Que tan solo de un 100% le faltaba, digamos, un 10% para que sea aprobada y que estaban haciendo todo lo posible para que se pueda licenciar la universidad.

Entrevistador 1: ¿Alguna autoridad u oficina dentro de tu universidad te orientó sobre el proceso de licenciamiento de tu universidad? O ¿Cuáles eran los pasos que estaban realizando?

Dayana: No, pero en una de ellas, cuando ya dieron la noticia que se cerró, que no se llegó a licenciar, yo me acerqué y ahí pregunté cómo fue o qué pasó y simplemente dijeron que lamentablemente no nos pudimos licenciar.

Entrevistador 1: O sea, ¿no hubo información sobre el proceso de licenciamiento en tu universidad hasta el final de este proceso?

Dayana: Simplemente, como te dije, los profesores que estaban ahí decían que la universidad estaba haciendo todo lo posible para que se pueda licenciar. Y, hubo una fecha en que SUNEDU fue a la universidad y fueron a corregir todo lo que supuestamente ellos tenían planteado. Y hubo cambios en la infraestructura de la universidad, le dieron un cierto plazo y la universidad hizo todos esos cambios.

Entrevistador 1: Una vez que la universidad no fue licenciada y ustedes tuvieron esa noticia. ¿Qué medidas tomó tu institución?

Dayana: Lo primero fue que en las redes sociales, nosotros estábamos continuamente investigando si se licenciaba o no, si se aprobaba o no. Y entonces la universidad, primero nos informó, en su página web y después de eso, dijeron que se iba a convocar una reunión. La reunión pasó casi 2 semanas o 3 semanas para que se pueda dar. Y todos los alumnos estaban prácticamente alborotados porque era fin de ciclo y había

terminado y estuvimos durante vacaciones y en el transcurso nos enteramos y no sabíamos si íbamos a seguir estudiando, si íbamos a seguir otro ciclo más ahí y si iba a haber convalidación con otras universidades. Y fue todo así.

Entrevistador 1: O sea, ¿el medio por el cual les informaron fue por las redes sociales?

Dayana: Las redes sociales.

Entrevistador 1: ¿Qué red social específicamente?

Dayana: Por internet, pones “Arzobispo Loayza Facebook”

Entrevistador 1: ¿Y eso lo publicó la SUNEDU?

Dayana: La SUNEDU también publica, ahí lo buscas y aparece “universidad licenciada” o no.

Entrevistador 1: Entonces luego se dio la reunión que me indicaste.

Dayana: Ajá. Nos iban a dar una solución. Pero como eran todavía las primeras semanas, no había ningún convenio con ningún tipo de universidad. Porque hasta entonces no estoy muy segura, pero la WEINER no estaba licenciada hasta aquí entonces. Porque son pocas universidades que tienen la carrera de salud. Por ejemplo, la carrera que yo estoy estudiando no la tienen todas las universidades.

Entrevistador 1: OK, si bien la universidad no adoptó o solo fue un comunicado y lo que veo es que luego de 3 semanas terminando las vacaciones recién se llevó a cabo la reunión.

Dayana: Claro

Entrevistador 1: ¿Qué hubo en esa reunión? ¿Qué les dijeron?

Dayana: Que, por ejemplo, se dividían en dos partes. Los chicos que estaban en séptimo, a partir de séptimo, ellos podían continuar ahí porque la SUNEDU les daba dos años para poder cerrar la universidad. Y los chicos que estaban empezando, dentro de ellos estoy yo, sí teníamos que ser transferidos a otra universidad. Mediante la convalidación.

Entrevistador 1: ¿Solamente se les indicó que tenían que ser transferido a otra universidad? ¿Más detalles puntuales, no?

Dayana: Hay algunos alumnos que pagan su misma cuota, que ellos mismos trabajan, y pagan las pensiones y para sacar los documentos de la universidad tienen un costo,

y decían que ese costo se pueda bajar, o sea, le daban puntos, y entonces, el rector fue el que siempre estuvo presente en esas reuniones y decía “yo no les puedo decir ya ahora, porque yo tengo que consultar con los directores de arriba” simplemente nos daban eso y así y en las segundas reuniones que hubo, ya decían que iba a haber unos descuentos sobre los precios, que no iban a ser tan altos, las pensiones. Había algunas personas que no pagaban todas las pensiones y ahí tenían retraso, digamos de dos o 3 pensiones. Y a esas personas les iban a hacer un descuento, digamos, si tu dejas de pagar, te vienen los porcentajes, los intereses. Y, por ejemplo, les descontaba eso. Era de acuerdo a cada alumno. Por ejemplo, yo no pagué casi dos pensiones y a mí me descontaron todos los intereses. O sea, sí pagué.

Entrevistador 1: ¿Qué más se habló en la reunión? ¿Otro punto importante?

Dayana: Ahí estuvieron padres donde estaba un que señor había ido a la SUNEDU, había sacado papeles y con los papeles fue y le dijo “ustedes han estado jugando con nosotros”, o sea, le dieron al padre la información de que sí había sido licenciada y la reunión fue todo un alboroto, porque dijeron que “tienen que cambiarse a otra universidad con el ciclo al que yo paso y con la pensión que no sea igual, pero que no sea demasiado”. Hubieron varios puntos en que los alumnos y los padres le indican al rector.

Entrevistador 1: Los padres se habían molestado porque la universidad había mentido sobre su licenciamiento.

Dayana: Fue lo que el padre dijo. La información que dio el rector fue esos dos puntos que te dije antes, sobre que los que están en séptimo ciclo tenían la posibilidad de quedarse o si querían irse a otra universidad, le bajaban los ciclos. Digamos, si estabas en séptimo, no ibas a pasar al octavo, ibas a regresar al 5. La idea que iba a perder un ciclo. Pero de ahí para abajo, nosotros no podíamos pasarnos a otra universidad. Más probable era que pasemos normal al siguiente ciclo o tomemos un ciclo de nivelación de acuerdo a la malla curricular de cada universidad.

Entrevistador 1: ¿Pero no los orientaron a qué universidad podrían ir?

Dayana: Es que no había ningún tipo de convenio, por eso los alumnos estaban alborotados.

Entrevistador 1: No había convenio. Si bien la universidad tomó este tema de hacer reuniones informar sobre estos puntos, que acabas de mencionar. ¿Hubo algún tipo de

orientación por parte de la SUNEDU sobre la continuidad de los estudios? ¿Cuál fue la actitud o la acción de la SUNEDU?

Dayana: Los rectores o los directores hablaban con los de SUNEDU, y lo que SUNEDU les hacía saber, ellos nos decían a nosotros.

Entrevistador 2: ¿No hubo un puesto de la SUNEDU ahí? ¿Un stand, una carpa, un escritorio, o algo similar?

Dayana: Si lo hubo, no me llegué a enterar.

Entrevistador 1: ¿Qué tipo de apoyo hubieras querido recibir por parte de la universidad cuando sucedió esto (no licenciamiento)?

Dayana: En realidad la universidad sí llegó a hacer un convenio con la UPN. Y fue con la única universidad que llegó a hacerse. Nos dijeron que también se fueron (a hablar) con la (Universidad) San Martín. El rector fue a hablar con el director de allá, y le negaron la convalidación. También fue con la UTP, y dijeron que ninguna de las universidades mostró ningún interés para hacer el convenio. Simplemente se quedaron con la UPN y se quedó ahí. No hubo más convenios.

Entrevistador 1: ¿Hubieras querido que haya más convenios?

Dayana: Sí, porque tú puedes escoger ahí qué universidad te brinda más beneficios o qué apoyos, puedes escoger.

Entrevistador 1: Si bien hubieras querido hayan más convenios para que te puedas trasladar. Por parte de la SUNEDU, ¿qué hubieras querido recibir? ¿Cómo hubieras querido que actúen?

Dayana: Que hubiera una orientación. Obviamente a cada uno porque cada uno tiene su mundo estudia diferentes carreras y una orientación de qué va a decir, “tú vas a poder trasladarte a tal universidad. No vas a perder los años que has estado estudiando hasta ahora”. Y para pagar la pensión era menos. O sea, era una pensión más económica y poder decir que esta universidad es parecida, no es igual, pero es parecida Pero en realidad no hubo nada de eso. El único que se encargó fue el rector (para hacer el convenio).

Entrevistador 1: ¿Recibiste (o tus compañeros) en algún momento alguna orientación sobre qué pasos “pequeños” podías seguir? En el caso del convenio con la UPN, por ejemplo.

Dayana: No, ninguno.

Entrevistador 1: ¿Cómo era el acercamiento a esa universidad?

Dayana: Yo me pasé ahí porque algunas chicas, un grupo en el que se dividieron, se fueron a la UPN, porque el primer ciclo, la matrícula no la iban a pagar, en cambio, la primera pensión iba a ser baja. Entonces se iba a mantener así cómo pagabas en la universidad se iba a mantener ahí. Y ya después normal iban a hacer los pagos como se hacen. Pero en cambio en la de allá no hubo convenio, pero yo sí me pasé. Y cuando yo me llego a pasar, cuando no hay convenio, yo me llego a pasar por mi propia cuenta. Y para hacer traslado, tú tienes que tener una cierta cantidad de créditos, los cuales yo no los tenía. A mí me faltaban dos créditos. Pero la SUNEDU llega a saber mediante, hay, digamos, pongámoslo así, que una ley que si tú eres, si tu universidad se cierra, tú tienes esa posibilidad de pasarte a otra universidad aunque no tengas los créditos necesarios, o sea los 72 créditos digamos, así te falten, tú puedes pasarte a esa universidad.

Entrevistador 1: Ah, ok, eso lo implementó la SUNEDU

Dayana: Sí, fue lo que yo me llegué a enterar. Por eso la UTP me llega a aceptar con los créditos que tenía:

Entrevistador 2: ¿Cuántos créditos tenías, aproximadamente?

Dayana: 70. Digamos que me faltarían 2 créditos. Pero es un promedio.

Entrevistador 1: ¿Tú crees que la SUNEDU pudo haberte facilitado tu transición a esta universidad licenciada?

Dayana: Yo lo supongo. Si tú tienes la posibilidad. O sea, tienes la habilidad, o sea, tienes ese derecho a cerrar una universidad, también tienes que ver, o sea, los chicos que están estudiando dentro de esa universidad, a dónde van a ir. Si están estudiando tal carrera, tiene que haber una universidad licenciada. O sea, tienes que, obligarle no, pero tienes que hacerle saber a la otra universidad que tiene que aceptar a esos chicos, tiene que haber un convenio. Autorizar a esa universidad que pueda recibir a estos alumnos ya que la otra universidad ha sido cerrada. Simplemente yo ordeno y te digo que cumplas algo, pero ¿qué haces con lo que tú tienes?

Entrevistador 1: Es un tema de prever.

Dayana: Claro.

Entrevistador 1: ¿Te sentiste atendida por la SUNEDU?

Dayana: No.

Entrevistador 1: ¿Qué hubieras hecho tú o qué hubieras recomendado que haga?

Dayana: No te entiendo.

Entrevistador 1: Por ejemplo, tú me explicas...

Dayana: ¿Me pongo en posición de la SUNEDU, si yo fuera la SUNEDU y qué podría hacer?

Como te dije hace un ratito, si yo tengo la posibilidad de hacer cerrar una universidad, hablar con los directores de las otras universidades, para que puedan realizar los convenios con las universidades que fueron cerradas. Hacer eso, para que esos chicos no pierdan, o sea, no se dispersen.

Entrevistador 1: Ya lo mencionaste, pero, ¿qué tuviste que hacer para reubicarte en otra universidad licenciada? ¿Qué facilidades y dificultades tuviste?

Dayana: Por el problema de los créditos, solo eso, y bueno hasta que me llegué a enterar que sí podía pasarme porque la SUNEDU aprobaba eso.

Entrevistador 1: ¿Fue la única universidad que buscaste?

Dayana: Había otras opciones, sí, pero por problemas económicos, la UTP me fue más práctica, porque en la San Martín, para pagar la pensión era más de mil y tantos, y la UTP es algo de setecientos y tantos.

Entrevistador 1: La decisión fue un poco más por el aspecto económico. ¿Y tus compañeras por ejemplo? ¿Ya buscaron otras universidades en general?

Dayana: La mayoría se fue al convenio que se hizo con la UPN.

Entrevistador 1: ¿Hay algún porcentaje de tus compañeras que haya dejado de estudiar justamente porque no tomó acción?

Dayana: No sabría decirte exactamente, pero me imagino que sí.

Entrevistador 1: Y en tu nueva universidad en la que estás ahora, ¿has tenido dificultades para reubicarte a esa nueva universidad?

Dayana: No, al contrario, ninguna. Yo tenía que entregar mi certificado de estudios y me dieron una cierta cantidad de tiempo. No la cumplí, me pasé un poco más pero al final llegué a entregar y normal me lo aceptaron, todo bien,

Entrevistador 1: Ninguna dificultad, pudiste adaptarte a la nueva universidad. ¿Consideras que es relativamente mejor que la anterior?

Dayana: Sí.

Entrevistador 1: ¿mucho mejor?

Dayana: Sí.

Entrevistador 1: ¿Cuál es tu opinión en general sobre este proceso de licenciamiento?

Dayana: En parte me parece perfecto porque hace que las universidades cumplan con requisitos para poder enseñar y educar a sus estudiantes.

Entrevistador 1: Un tema de una mejor educación.

Dayana: Claro. Y tienen más posibilidades. Digamos, que si tú vas a una casa, vas a vivir a una casa y no tienes nada, ¿cómo vives?

Entrevistador 2: Tú crees que el proceso de licenciamiento es positivo o has escuchado sobre tus compañeros o compañeras sobre si no se licenciaron.

Dayana: En parte es positivo, sí. Pero cuando la universidad no tiene convenios es negativo porque los alumnos prácticamente van a otras universidades, pero tienen. Por ejemplo, en mi caso, yo me fui a otra universidad, pero no pasé al ciclo que me pasaba, al contrario, me retrasé. Volví prácticamente a empezar.

Entrevistador 2: Si bien es cierto, dijiste que no te enteraste que la SUNEDU puso algún stand de información o que si lo puso no te enteraste. Pero tú trataste de contactar con la SUNEDU bajo algún canal, digamos, redes sociales, llamada telefónica, central telefónica.

Dayana: No lo hice.

Entrevistador 2: ¿Sabes si tus compañeros lo intentaron hacer?

Dayana: En la reunión hubo un padre que se fue a la SUNEDU, te comenté, que fue y sacó todo el trámite de la universidad que estuvo haciendo, se vino con un cuadernillo y le dijo “no, ustedes... este papel afirma que ustedes ya tenían...le habían dado ya a ustedes mucho tiempo para que puedan cumplir con estos requisitos y la universidad no

lo cumplió”. Y había una madre que había grabado toda la reunión, lo que se dijo, lo que se dijeron, lo que hubo. Y se fue a la SUNEDU y le mostró todo, pero al final no le dijeron nada porque no hubo nada. Fue la madre de una amiga que tenía.

Entrevistador 2: Para ir terminando. Has dado una opinión muy positiva sobre el rol (de la SUNEDU), en términos generales. ¿Crees que el trabajo de la SUNEDU mejoraría si también se enfocara en trabajar cuando una universidad no se licencia? ¿Que se enfocara en trabajar directamente con los estudiantes?

Dayana: Sí, me parecería perfecto.

Entrevistador 2: ¿Por qué?

Dayana: Hay alguien que te guía, te dice que no vas a perder los ciclos que has estudiado o no vas a ir a parar a un lugar que no sabes. Por ejemplo, tienes esta universidad, esta universidad, esta universidad, las cuales yo he hecho que se haga el convenio con esas universidades para que tú puedas ir a ellas y puedas escoger. Bueno, creo yo eso.

Entrevistador 1: Pero también un aspecto que creo que estabas considerando es el aspecto económico.

Dayana: Ah, claro. Por ejemplo la San Martín era la más cara, la que venía era la UTP, la (Universidad) del norte es parecida a la UAL, pero la diferencia es que ahí tienen los cursos virtuales, por eso no me llamó mucho la atención porque yo creo que la carrera de salud es directamente con los profesores, en la UAL había profesores que eran de la misma carrera, o sea, si te enseñaban biología eran profesores biólogos que están trabajando te van enseñando. Eran más directos, creo yo.

Entrevistador 1: ¿Cuál crees que sea la opinión de tus compañeros respecto al proceso de licenciamiento? ¿Que también es favorable en general? ¿Has visto una reacción negativa sobre el proceso o la mayoría piensa que está bien?

Dayana: Está bien, sí, pero como te dije, hay la contra, porque no sabíamos qué hacer, se perdía, porque algunos, los que salieron independientemente de la universidad, perdieron ciclos, pero los que se fueron con el convenio, hicieron, están haciendo un ciclo de nivelación, pero después en la siguiente ya normal pasan al ciclo que deben de pasar.

Entrevistador 1: ¿Hay algo que no te hemos preguntado, pero que quisieras decirlo en esta entrevista?

Dayana: No, nada.

Entrevistador 1: Ok, perfecto.

Entrevista 3: Luis Alberto Saturno Pedroza (Ex - Alumno de la Universidad TELESUP)

César: Buenas noches, por favor, di tu nombre completo y tu número de DNI.

Luis: Buenas noches, mi nombre es Luis Alberto Saturno Pedroza, con DNI 77063724.

César: Muchas gracias. ¿Qué información tenías sobre el proceso de licenciamiento de tu universidad anterior?

Luis: En sí, los que trabajaban en la universidad TELESUP no venían nunca hablar de lo que es el licenciamiento. Bueno, pocas veces venían. De que estamos en proyecto, de que se está avanzando, pero en los 4 ciclos que yo he estado, habré escuchado unas tres veces.

César: ¿Alguna autoridad u oficina dentro de tu universidad te orientó sobre el proceso de licenciamiento?

Luis: No, nunca, las pocas veces que se habló sobre el licenciamiento, aunque creo que sí han hablado más veces, pero yo solía faltar mucho por problemas de trabajo. ¿Cuál fue la pregunta?

César: Si en alguna oportunidad alguna oficina de tu universidad te orientó sobre el proceso de licenciamiento.

Luis: Creo que sí. Vino una vez un señor de la SUNEDU. Había como una oficina abajo.

César: ¿Pero eso fue antes o después?

Luis: Sí, antes.

César: ¿Cuáles fueron las medidas que adoptó tu universidad cuando no se obtuvo el licenciamiento?

Luis: Apelar. Porque lo normal, dice que en la TELESUP solamente le habían dado 500 días en los cuales las demás universidades tenían muchos más días. Y con la universidad TELESUP no fue lo mismo. Y por eso apelaron.

César: ¿Y qué medidas tomaron hacia ustedes como estudiantes? ¿Qué tipo de información les compartieron?

Luis: Bueno, ese fue el problema, porque ahí mayormente. Yo por eso también decidí cambiarme. Porque en TELESUP no venían los profesores ni el director a comunicarnos que está pasando esto o eso. Más bien venían los propios alumnos a convocar a hacer marcha.

César: ¿Te puedo hacer una pregunta adicional con respecto a este punto? ¿Cómo te enteraste que la universidad no obtuvo el licenciamiento?

Luis: Por las noticias.

César: Y después de que te enteraste ¿qué hiciste? ¿Llamaste a la universidad o ellos se comunicaron contigo, se reunieron?

Luis: Fuimos con un grupo de amigos en el segundo piso y decían que no pasa nada, que sigamos estudiando que acabemos el ciclo, que si ustedes están calmados, al final no van a salir mal.

César: ¿Quién les dijo eso? ¿Alguna autoridad? ¿Algún profesor?

Luis: Los que trabajaban en la sala administrativa.

César: ¿Hubo algún tipo de orientación por parte de la SUNEDU respecto a la continuidad de tus estudios?

Luis: No.

César: ¿De repente se contactaron contigo o de repente viste que pusieron algún stand, alguna mesa o punto de atención a los estudiantes?

Luis: Creo que hubo en el parque de la exposición, pero yo no he ido ahí.

César: ¿Sabes de algunos de tus compañeros que de repente sí hayan recibido algún tipo de orientación directa de la SUNEDU?

Luis: No sabría decirle en realidad.

César: Bueno, tú ahora estudias en una nueva universidad, ¿tú crees que la SUNEDU pudo haber facilitado tu transición de una universidad no licenciada a otra licenciada?

Luis: Creo que sí.

César: ¿Cómo?

Luis: Para no perjudicarnos en los ciclos. Para que no haya inconveniente en los tiempos que has estudiado y para que continúe mejor dicho. Y no tengas que bajar los ciclos. Que no pierdas el año que has estado ahí.

César: ¿Tú te sentiste atendido por la SUNEDU?

Luis: No.

César: ¿Por qué?

Luis: Como le dije, nunca vi que alguien de la SUNEDU. Aunque sí hubo especulaciones que la SUNEDU está llegando y tenemos que estar todo limpio, todo preparado, bien presentables. Se hablaba que la SUNEDU iba a venir tal día o tal día, pero yo no los veía. Pero así se decía.

César: ¿Qué tuviste que hacer para reubicarte en otra universidad? ¿Qué dificultades y facilidades tuviste?

Luis: Era económico y también de los cursos.

César: ¿Por ejemplo?

Luis: convalidé en la UTP. No convalidé, esto fue un comentario en la César Vallejo, que también se licenció. Pero simplemente me gustaba más la UTP. Pero dicen que la César Vallejo te daba las facilidades de seguir a tu propio ciclo normal.

César: ¿Sabes si esas facilidades estaban orientadas por un convenio?

Luis: No sabría decirle, porque eso me dijo un amigo. Yo no he preguntado presencialmente.

César: Ok. Mencionaste el tema económico hace un rato. ¿Cuál es la diferencia entre las pensiones entre la TELESUP y la UTP? ¿En la TELESUP pagabas un poco más o en la UTP pagas ahora un poco más? ¿Cuál es la diferencia en cuanto a la parte económica?

Luis: Bastante.

César: Por ejemplo

Luis: En TELESUP comencé con 320.

César: 320 soles mensuales.

Luis: Sí.

César: ¿Y en la UTP?

Luis: Ahora estoy en 500, por convenio.

César: Ah, por el convenio. Entonces, los que no están por convenio pagan un poco más.

Luis: Pagan 800 o 700 creo.

César: Ok. Y en el proceso de transición, de TELESUP para UTP, ¿qué dificultades tuviste? aparte de la económica.

Luis: Tiempo y dinero

César: Y cuando dices tiempo, asumo que te refieres al hecho de que no te convalidaron todos tus cursos.

Luis: No, lo digo más por otro tema. También un tema por eso, pero digamos que la UTP te pide tales certificados y tú vas a la TELESUP a tramitar esos certificados y esos certificados demoran como 15 días a más. Eso es lo que se pierde.

César: Muy bien. ¿Has tenido alguna dificultad para adaptarte a tu nueva universidad?

Luis: No. Yo lo veo igual, la verdad.

César: Y, finalmente, ¿qué tipo de apoyo hubieras querido recibir por parte de la SUNEDU y por parte de tu antigua universidad al momento de hacer tu traslado?

Luis: Me hubiera gustado que en su momento cuando pasó todo, hubieran venido las autoridades la SUNEDU a dar una charla a los alumnos de TELESUP, porque si mal no recuerdo, hubo bastantes marchas, pero, como le repito, esas marchas eran de los alumnos, no hubo una autoridad, unos profesores, directivos de la TELESUP que dijeran que tal día va a ser eso. Yo no escuché nunca eso. Todo eso hacían los alumnos. Pero me hubiera gustado que la SUNEDU se hubiera acercado a dar una charla y cómo va a quedar nuestro caso. Porque acá nos perjudicamos los estudiantes.

César: Muy bien. Finalmente, ¿hay alguna pregunta que yo no te haya hecho o algún comentario que tú quieras hacer con respecto a este proceso que has tenido de que tu universidad antigua no haya recibido el licenciamiento institucional y luego para que te traslades a tu nueva universidad, tienes algún comentario adicional?

Luis: Creo que no.

César: Para terminar. ¿Cuál es tu opinión acerca del licenciamiento?

Luis: Yo creo que el licenciamiento es algo bueno, porque le va a dar más razón de un joven universitario en qué universidad pueda estar estudiando, porque la SUNEDU te da las facilidades de saber que una universidad que está preparada para el estudiante. Tiene todo.

César: Y cuál es la opinión de tus compañeros, de tus antiguos compañeros con respecto al proceso de licenciamiento.

Luis: No recuerdo.

César: Ok Luis, muchas gracias por tu tiempo.

Luis: Igualmente.

Entrevista 4: Víctor Esteban Pacora Suarez (Ingeniero de sistemas – funcionario público en la Sub Gerencia de Tecnología de la Información y Comunicación de la Municipalidad de Jesús María)

- Mi nombre es Víctor Esteban Pacora Suarez, DNI 41254624, soy ingeniero de sistemas, trabajo en una entidad pública, en una municipalidad y estoy a cargo de temas de gestión de procesos de tecnologías y nuevos proyectos para básicamente transformar digitalmente los servicios de la municipalidad hacia los ciudadanos, para el buen servicio de los ciudadanos.
- Perfecto, Víctor, gracias. OK. Te voy a presentar el PPT con la propuesta y vamos comentando. La propuesta de mejora es una plataforma virtual llamada SAI, con la que se quiere mejorar la calidad del acompañamiento institucional al estudiante cuya universidad no ha sido licenciada, ¿sí? Te voy a explicar paso a paso cómo funciona esta plataforma. Bueno, considera cuatro pasos. El primero es que el alumno se registra, brinda información sobre sus datos personales y también información respecto a la nueva institución, a la nueva universidad en la cual desearía continuar sus estudios. Finalmente, esto se filtra. Se filtra sus intereses y luego se le da la opción, según las preferencias que ha indicado en el primer paso, sobre las universidades que se adecuan más a lo que él requiere y, finalmente, se reserva una cita. Esta plataforma también te da la opción de que puedas recepcionar o tener una cita con las universidades de interés. Te comento, en esta primera parte, tenemos unos pantallazos sobre las imágenes que tendría esta plataforma. El usuario o estudiante universitario ingresa a la dirección web del portal, ingresa su número de DNI y dirección de correo electrónico institucional. La intención de ingresar el correo electrónico

institucional es para validar que efectivamente el alumno forma parte de la universidad con licencia denegada. Luego, el usuario recibirá un enlace de validación a la dirección de correo electrónico entregada y se mostrará un anuncio de agradecimiento confirmando su correo y brindándole la opción de empezar ¿sí? Al hacer clic en “Empezar”, automáticamente se mostrará la ventana “Datos personales”, el alumno completará sus nombres y apellidos, la universidad de procedencia, su ubicación, la carrera universitaria en curso, el ciclo académico actual, el nivel académico, puede ser pregrado o posgrado. Después de dar clic en “Siguiente”, el usuario tendrá que brindar información de contacto, como la dirección donde vive, el número de teléfono, otro correo electrónico y link de red social. Esta información es importante para asegurar distintas formas de vinculación con el alumno. Finalmente, luego se ingresará a la parte de información institucional, donde el alumno brindará información personalizada sobre criterios que debe tener la universidad en la que le gustaría continuar sus estudios. La información que brindará es la región donde le gustaría estudiar, puede ser la región donde estaba estudiando o puede optar por otra localidad, el tipo de institución de interés, que puede ser una universidad pública, una universidad privada, o ambas, incluso, también institutos; así como la disponibilidad a pagar mensual que considera rangos de 0 a 500 y son seis rangos los que están considerando. Esta pestaña se habilitará si el usuario selecciona como una institución de interés, una universidad privada, caso contrario, no se habilitaría ¿sí? Estas dos primeras diapositivas corresponden al primer paso que es “Registrarse”. Después de brindar la información de datos personales, datos de contacto e información institucional, el sistema mostrará las mejores opciones de universidades que se acomoden a las preferencias de los alumnos. Según la información proporcionada y gracias a un algoritmo de inteligencia artificial, se mostrará el nombre de la universidad, si es público o privado, el nivel académico, el tipo de local, si es principal o si es sede, la dirección, la currícula de la carrera y la opción para reservar citas. El alumno tiene la opción de reservar hasta tres citas, así como de realizar comparaciones de curriculas en universidades, las cuales se mostrarán en una sola ventana. Actualmente, los alumnos pueden ingresar a las páginas web de las universidades licenciadas y buscar las carreras y sus respectivas mallas curriculares; sin embargo, muchas veces estas no están disponibles o es complicado ubicarlas a simple vista. A través del SAI, se podría brindar esa información inmediatamente a disponibilidad de los interesados. En el siguiente

paso que es reservar, ya el paso “Reserve la cita”, una característica diferencial de esta plataforma es que te permite reservar citas online o presencial ese mismo instante con las oficinas de admisión de las universidades licenciadas receptoras. Máximo puede realizar tres reservas, las fechas sombreadas de color gris son aquellas que no se encuentran disponibles y aquellas en blanco, se refiere a aquellas disponibles; asimismo, se puede especificar si la cita es online o presencial. Una vez seleccionada la fecha, inmediatamente el alumno ingresará a una ventana donde se muestran las horas disponibles para la reunión. El periodo de tiempo de la reunión es de treinta minutos, los intervalos de tiempo disponibles están en los casilleros de color blanco. Finalmente, se logrará la reserva y se mostrará un comunicado de éxito indicando que se enviará los detalles de la reserva a su correo electrónico. Los detalles de reserva pueden incluir lugar exacto dentro de la universidad donde se llevará a cabo la reunión, link para la reunión virtual, persona con quien se llevará a cabo la reunión, entre otros aspectos. Asimismo, luego de concretarse la reunión, se puede enviar una encuesta al correo electrónico al alumno para que nos comente sobre su experiencia y si efectivamente se incorporará en esta universidad. Víctor, este es el SAI. Entonces, ahora te voy a hacer algunas preguntas. La primera pregunta es ¿si consideras de utilidad la propuesta de innovación?

- No, no he visto sistemas así que brinden información más detallada, sobre todo a estudiantes que quieren, que buscan los espacios donde continuar o empezar su carrera profesional. Eso está muy interesante, sobre todo la comparación de las currículas. Hay algunas universidades que sí orientan sus currículas a un estilo se podría decir. Las privadas que son más conectadas, de repente, a la parte de negocios y, en cambio, algunas públicas que están conectadas más a la gestión. Bueno, dependiendo de la carrera. Me quedé con el ejemplo de administración. Por ejemplo, en San Marcos, en universidades públicas los conceptos son un poco más densos o más variados que en una pública. Entonces, es bueno que un estudiante pueda ver las diferentes opciones y pueda elegir. Hay que también ver si, comparar si hay cursos, o en su formación hay más práctica o más teoría. Eso también es interesante. Hoy en día, los alumnos que postulan a universidades investigan más en las redes, en las páginas web. He visto a mi hermana, que cuando postulaba a San Marcos, pero antes de postular a San Marcos, visitó como doce universidades, entraba a la página web y no encontraba mucha información, tenía que ir a las sedes de estas

universidades, buscar la facultad, en ese entonces ella quería administración y comunicaciones. Entraba a las universidades, buscaba información, a algunos sí les daban, a otros no les daban. Otra forma que ella también vio era los consejos que le dábamos nosotros los mayores, los tíos, los primos, los amigos. Pero al final la decisión era de ella y me parece una herramienta muy interesante porque es una herramienta digital que un estudiante quiera ver qué puede estudiar, pueda encontrar esta información. Sí, me parece innovadora para ese tipo de público que son la gente que quiere continuar con el estudio o empezar un estudio, sobre todo la parte de evaluación de planes y hacia dónde está orientada cada carrera.

- Perfecto, Víctor. Ahora ya vienen las preguntas de manera tecnológica, el tema de validación. Tú, teniendo la carrera de ingeniería de sistemas, trabajando también, habiendo trabajado y trabajando para una institución pública, una universidad pública, como la Universidad de Ingeniería y ahora teniendo también labores, siendo un funcionario público al trabajar con una municipalidad y teniendo esa articulación con la parte de ingeniería, ¿tú consideras que es tecnológicamente viable? ¿esto se podría realizar? ¿se podría implementar? O sea, ¿es viable todos los pasos que yo te he indicado? ¿hacer una plataforma virtual de esa manera?
- Sí, sí, es recontra viable. No es fácil, pero, hoy en día, la tecnología te ayuda mucho a desplegar ese tipo de plataformas. En la nube, sobre todo, que se puede acceder en cualquier espacio, en cualquier lugar del país, cualquier estudiante podría acceder a través de internet a este tipo de sistemas. Es muy viable. Hoy en día, la tecnología ha avanzado bastante y ayuda a crear este tipo de plataformas muy rápido. No lo veo muy complicado, creo que la parte más complicada va a ser la promoción y el que los estudiantes lo conozcan, lo usen, pero, por la parte tecnológica, no veo problemas. Es muy viable.
- Perfecto, Víctor. Y, ¿qué requisitos, de la parte de la ingeniería, tendría que tener para poder implementar esta herramienta? Tanto desde la parte del equipo para que desarrolle esta plataforma ¿Cuáles son los perfiles que se requieren? Y, a su vez, ¿qué requisitos adicionales que no estemos considerando? Mencionaste justamente la nube que podría ser uno de los requisitos que se necesitarían para que eso pueda ser ágil.

- Ahora, hoy en día, en los profesionales de tecnología, hay dos tipos: los Backend y los Frontend. Los Frontend son los especialistas, la gente de sistemas o de computación o los que están metidos en el tema de desarrollo. Ven más la parte hacia el cliente, la parte de experiencia del usuario, que se vea bien el sistema. El otro perfil de profesional es el Backend, que es el que desarrolla el software en sí. La nube, que instala la nube, crea la base de datos, decide las funcionalidades, las programa y hace que funcione todo el sistema. Pero la otra parte, que era la del Frontend es una parte muy importante que, hoy en día, se ha desarrollado bastante porque el cliente, hoy en día, es muy visual o muy intuitivo, prefiere entrar en un entorno que sea agradable, intuitivo, como muy sencillo, muy práctico y hay toda una técnica para eso. Entonces, yo creo que, para el desarrollo de este tipo de plataformas, deberías tener, por lo menos, uno de cada tipo, de Frontend y Backend. El Backend es más hardware más especialista, él te va a poder apoyar en el desarrollo de la base de datos, de la plataforma, del software y el Frontend te va a apoyar más en la parte visual, en la experiencia de usuario y cómo va a interactuar el cliente con el sistema o el usuario con el sistema.
- OK. En algún momento mencioné, Víctor, el tema de inteligencia artificial para realizar los filtros, considerando que cada persona es particular, tiene sus propias preferencias, van a dar información personalizada, ¿sería posible que dando esa información que puedan generar ciertos algoritmos y poder acercar a las tres propuestas, las tres mejores propuestas para este estudiante?
- Eso va a depender de la cantidad de datos, de información que tenga. Por ejemplo, lo que hace la inteligencia artificial es optimizar, por ejemplo, una búsqueda, pero si tienes, o sea, diez universidades de administración, que te pueden brindar administración y tú ya lo estás acortando por los montos de pago, por ejemplo, entonces de esos diez, debe haber cinco. No hay mucho procesamiento ahí, a menos que hicieras un motor de búsqueda para ver, por ejemplo, tengo mil universidades y, de acuerdo a mi perfil, el algoritmo comienza a buscar lo que mejor se podría ver, pero, en este caso, en Perú no hay mucho. Si tú quieres ingeniería, hay cuarenta universidades que te pueden dar ingeniería y de ahí se va a filtrar más por el monto que quieres pagar o la zona por donde quieres estudiar, entonces eso se va a reducir más, no hay mucha complejidad, pero esa información sí te puede servir en el tiempo, cuando tengas mucha data; hay mucha gente que lo haya buscado, entonces, podrías ver una tendencia de

los estudiantes hacia qué carrera más van. Por ejemplo, van a ingeniería o van a administración, van a derecho. La inteligencia artificial más te puede servir en la explotación del dato que te pueda dar la tendencia, pero no en sí, en la búsqueda para el mejor perfil a ti, ya que la data es muy poca, de repente, si fuera más, ahí sí sería... Básicamente, en mi experiencia, no he trabajado mucho en inteligencia artificial, pero más se usa cuando hay mucha información, no tan concreta.

- Por ejemplo, si te diría que esa plataforma la utilizarían alrededor de un poco más de doscientos mil alumnos y estaría la información de alrededor de noventa y cuatro universidades que han sido las licenciadas, ¿sí podría sistematizarse la información? Hacer ese vínculo entre estos alumnos, como te dije, el monto de más de doscientos mil con esas universidades, ¿sí sería viable o no?
- Sí, cuando es mucha información, ahí sí te puede ayudar, pero en este caso, es un alumno que hace la consulta y solamente tiene cien datos, son cien universidades ¿no?
- Noventa y seis...
- Caso contrario es que tengas doscientos mil alumnos, pero yo creo que ello más va a ir para explotar esa información de los alumnos, cuáles son las tendencias de las carreras, los sexos, por ejemplo, a qué carreras van, a qué condiciones están orientados, más a explotar la data de los alumnos que se inscriben, que en la selección de la universidad.
- Ya, genial, perfecto. OK. Víctor, disculpa, antes de culminar, quería preguntarte ¿cuánto costaría hacer una plataforma similar? Un aproximado.
- Yo te la hago por treinta mil soles, al contado. Es más o menos los precios de las plataformas. Hoy en día, están entre quince, veinte, treinta, cuarenta, cincuenta. Ahora hay mejores herramientas que un ingeniero puede usar para hacer esto, muy interesante.
- Y considerando que, por ejemplo, una institución como el Ministerio de Educación lo implementaría, igual ¿el precio no variaría?
- No, no creo. La situación que yo planteaba era que se haga robusta, que pueda tener mucha concurrencia. Hoy en día, hay gente que hace tipo a nivel prototipo

y cuando tienes doscientos mil estudiantes que están entrando al sistema, el sistema colapsa. Hay algunas fallas técnicas, pero eso en un escenario donde tu sistema, por ejemplo, si fuera un sistema del Ministerio de Educación, ahí sí va a haber mucha concurrencia porque todos los estudiantes siempre buscan al Ministerio de Educación para información o para algún sistema. Ya no tienes que hacer mucha publicidad, que tenga la marca del Minedu ya todo el mundo va a ir a entrar. Ahí sí va a haber mucha concurrencia, temas de seguridad, temas de accesos, los motores de búsqueda, tal vez, un poco más rápidos. Es diferente cuando haces una unidad de prototipo en un escenario, que un producto que ya vas a desplegar, sobre todo, en el Minedu. En el Minedu hay que tener mucho cuidado porque es el sistema que va a desplegar en un ministerio, lo va a consumir todo el país. O sea, se va a promocionar rápido y lo va a consumir todo el país. He visto varios los ejemplos de varios sistemitas que saca el estado y se caen porque nunca han tomado la variable "Concurrencia". No se ponen en el escenario que, de los 33 millones de peruanos, por ejemplo, si es para jóvenes, está orientado o el 40% son jóvenes. El 40% de treinta y tres es más o menos doce, trece millones, de esos trece millones, ponle un millón que quiera entrar, de ese millón, ponle cien mil no más que quieren entrar al mismo tiempo, o cincuenta mil, o diez mil, o veinte mil, cincuenta mil que quieran entrar al mismo tiempo al sistema, el sistema va a colapsar. No se plantean esos escenarios. Cuando piensan "¡Ay, Minedu! No...hay que hacerle un sistemita no más", pero no saben que la marca del ministerio pesa porque todo el mundo ve al ministerio como un espacio para hacer procesos y procedimientos o buscar información.

- Entonces, ¿esta plataforma podría ser robusta a fin de que pueda atender a una población nacional de interesados?
- Sí, sí.
- OK, perfecto. La última pregunta, Víctor, es si tienes alguna sugerencia o algo para mejorar en el diseño de esta plataforma que, de repente, según tu experiencia, en el desarrollo de estas plataformas similares, puedes sugerir.
- Bueno, les estaba comentando que el escenario, que asuman el escenario que va a tener mucha concurrencia, entonces, por lo cual tienen que plantearse desde un inicio que sea un sistema robusto, uno. Dos, el tema de la explotación de los datos de los estudiantes. Primero, el registro de los datos de los

estudiantes, no hay uno así no más. O sea, no he visto una plataforma que esté registrando estudiantes, siempre son aplicaciones aisladas. Eso le puede servir mucho al Minedu para ver tendencias en educación, brindar servicios de educación o promocionar algunas actividades de educación, eso le puede interesar al Minedu. Luego, bueno, el personal de series para el desarrollo de esto. Ese es el problema en el desarrollo de sistemas de mucha gente. El clásico ejemplo es “Créanos un sistema de facturación. ¡Ya! Acá en Wilson te lo sacan a quinientos soles”, funciona un ratito y después ya no...No está contemplado todos los casos de uso que lidia con el día a día. Por ejemplo, hay gente que intenta por lo menos unos cinco, diez años de experiencia en descargar sistemas y que tengan esos dos perfiles que te decía, el Frontend y el Backend. El Backend es el desarrollador, pero el Frontend también es importante por el tema de la experiencia del usuario. El estudiante, hoy en día, por ejemplo, si vas a trabajar para estudiantes que van a postular recién en la universidad...Hoy en día, ese tipo de personas son más visuales ¿no? Son más visuales, son más intuitivos. Entonces el diseño debe ir por ahí. Si es más para maestría o para posgrado, ya estamos hablando de personas de 26 a 30, que también son visuales, ya no son tan duros como antes. Hace 25 años, uno hacía cualquier cosa y al final, el suegro tenía que usar porque era una necesidad, pero, hoy en día, no...La gente sigue buscando...Por ahí va la recomendación, la experiencia del usuario es muy importante. La recolección y la explotación de la información del estudiante va a ser muy bueno para el Minedu, sí, y que busque siempre que el sistema sea robusto desde el inicio.

- Víctor, muchas gracias por tu entrevista, gracias por tu tiempo.
- Sí. Gracias a ti.

Entrevista 5: Julio Alejandro Cáceda Adrianzé (Asesor del Superintendente Nacional de la Sunedu)

Entrevistador 1: Por favor, tu nombre completo y tu número de DNI.

Entrevistado: Julio Alejandro Cáceda Adrianzén y mi DNI es 47241971

Entrevistador 1: OK, Julio. Muchas gracias, Julio. Como primer punto, empezamos nosotros haciendo...la investigación está centrada en el tema qué pasaba con el alumno de la universidad no licenciada y cuál era su futuro, por así decirlo. En primer lugar, hicimos entrevistas a alumnos de universidades no licenciadas. En resumen, bueno,

ninguno de ellos hizo como que uso, por así decirlo, de los mecanismos, sino simplemente digamos que por cuenta propia optaron por la universidad. Entonces, entre los espacios de mejora que se han descubierto o donde se podría explorar es, por ejemplo, en la calidad de los convenios. Por ejemplo, una alumna de una universidad como la Arzobispo Loayza, enfocada en ciencias de la salud, esa universidad solamente tenía un convenio con la UPN que está centrada en administración y finanzas, entonces por ahí que no encontraba. Luego, también algunos alumnos no entendían muy bien el rol de la Sunedu y en el caso de la Telesup, entrevistamos a un alumno y, básicamente, el mensaje que compartían ahí era como que “ellos son los malos” y nosotros, o sea, somos como que las víctimas del proceso. Luego, hicimos uso de los mecanismos que dan ustedes de acompañamiento, primero la llamada a la central telefónica, luego, cuando no se licenció la universidad Inca Garcilaso, yo me fui a los centros donde dan información e incluso dejé hasta mi correo electrónico, pero nunca me contactaron. Entonces...y también hicimos uso del chat en línea pidiendo información qué es lo que teníamos que hacer y la información era, a veces, contradictoria o, en todo caso, a veces, no llegaba a ser muy clara. Entonces, llegamos a la conclusión que el acompañamiento que se daba no era de alta calidad. Es un término que todavía lo estamos planteando. Entonces, con respecto al tema del acompañamiento, en qué es lo que pasa con este alumno, se venían proponiendo acciones antes de las resoluciones ministeriales que, más o menos, indicaban las funciones del Minedu, en cómo iban a ser estas estrategias, incluso el día de hoy salió otra resolución, tengo entendido, que le da dinero a las universidades públicas, y son estrategias que se están implementando, pero igual nos estamos enfocando ahorita nosotros en el alumno y es que tenemos nuestra propuesta que te la va a presentar Brenda.

Entrevistador 2: Sí. Brevemente, [esta es una pregunta más abierta con respecto a si es que había, bueno, durante todo este tiempo ya ha habido un avance, definitivamente...están las becas de traslado que están realizando, ahora también se está apoyando, por lo menos, a las universidades públicas para poder recepcionar a los alumnos, ¿si es que había otros mecanismos que iban a comenzar a implementar y que próximamente iban a salir en los medios?

Entrevistado: Sí, o sea, en realidad, primero para contextualizarlo. En realidad, la función de acompañamiento a los estudiantes, si uno ve, digamos, las funciones, propiamente le correspondería al Minedu, pero hasta hace no mucho, Minedu no asumía ese rol, entonces Sunedu para no dejar en, digamos, en incertidumbre a los alumnos, por más que claramente siempre hay oportunidades de mejora, asumió ese rol.

Entonces, por eso es que hubo limitaciones en la capacidad que tenemos para atender a tantas personas porque, efectivamente, no tenemos ni recursos para eso. Sabemos destinar nuestros recursos de atención al ciudadano para poder atender; cuando, en realidad, están para nuestros servicios que brindamos. Entonces, tiene esas limitaciones que contextualizan. Luego ya el gobierno ha empezado a tomar acciones y desarrolla mecanismos más fuertes que están en progreso. Una de las formas es lo que llamamos EFI, que son las modalidades formativas itinerantes, que es, o sea, básicamente, donde no hay oferta haya facilidades para brindar una oferta. Digamos, no necesariamente poner una filial porque está el límite también de la moratoria, hasta que no se levante la moratoria, las universidades no van a poder poner filiales, pero que las universidades licenciadas lleven ofertas a estos lugares donde no llega, donde se quedan sin universidad. Esa es una de las modalidades que está habiendo. También, las universidades que quieren, digamos, licenciadas que quieren recibir alumnos y no tienen necesariamente el programa por afinidad también están presentando modificaciones de licencias y nosotros estamos evaluando eso también para que puedan recibir, o sea, puedan tener estos programas para que los puedan recibir. Obviamente, siempre cumpliendo los estándares de calidad. El tema es que se necesita hacer un seguimiento bien especializado y poder conocer motivo por motivo porque hay un tema que pasa con los estudiantes, no sé si lo han detectado, es que no necesariamente se trasladan, se quedan y no necesariamente por falta de oferta, sino por estrategia, porque es mejor yo estar en los penúltimos ciclos y trasladarme para acabar en una universidad, que trasladarme al principio porque probablemente me manden abajo. Entonces, los mecanismos de traslado también tienen esa dificultad, digamos, de no poder saber si es que el alumno finalmente ya se trasladó (o) se va a trasladar porque recién vamos a tener esa información de acá a cuando acabe, o sea, hasta que acabe el proceso en que la universidad pueda, o sea, seguir funcionando dos años.

Entrevistador 2: Claro. Justamente, lo que tú indicas, el tema de que no es responsabilidad de la Sunedu, nosotros también, durante todo este tiempo que hemos visto, sí, definitivamente porque salió la resolución ministerial 2018, en la cual indica que la responsabilidad es de Minedu...y bueno, el tratar de atender esta demanda de los alumnos, bueno, lo han tenido que asumir porque como todo el medio está sobre la Sunedu, también es un poco de poder amortiguarlo. Entonces, en ese caso...bueno, ya tenemos en claro algunos mecanismos que se van a implementar, queda claro también que la responsabilidad es del Minedu. Ahora, un punto importante que indicas, es el tema de...claro es cada caso especial, son casos particulares y justamente, habiendo

esa necesidad es que nosotros planteamos ya un proyecto...una propuesta de innovación, que justamente queríamos presentártelo ahora. Mira, yo lo tengo acá virtual, pero creo que va a ser más fácil...lo voy a pasar uno por uno. Es un sistema integrado que trata de que el alumno no solamente reciba información especializada para él, sino que además de ello también lo pueda vincular directamente con la universidad de interés. Por ejemplo, sé que actualmente existe **Tuning**, que da información general, que está destinado a alumnos e investigadores en general; sin embargo, esta plataforma sí es específicamente para estos alumnos de universidades que no han obtenido el licenciamiento. Un poco te explico los pasos rápidamente, son diez pasos. Mira, primero el alumno...acá tengo una consulta, los alumnos, por ejemplo, tienen... ¿ustedes tienen la base de datos de estos alumnos que no han sido inscritos? Eso sería súper interesante.

Entrevistado: O sea, la universidad tiene la obligación de darla.

Entrevistadora 2: ...de dárselos. OK. Por ejemplo, si el alumno viene, ingresa su número de DNI, su correo electrónico, inmediatamente...lo hemos llamado SAI el sistema, eso está por definirse...ingresa su DNI, su correo electrónico y directamente se validan sus datos personales. La segunda ventana que él puede observar es que efectivamente se verificó sus datos personales y que puede pasar a elegir o poder tener opciones de universidades que se adecúan al interés de ellos. Esta plataforma es específica, es adaptada a sus preferencias. Entonces, una vez que comienzas, te da la bienvenida. Como la Sunedu, bueno, existe la base de datos, automáticamente este primer paso se completa, se complementa. Tu nombre y apellido, tu universidad, la región, la provincia, la carrera, el ciclo en el cual estás y tu nivel académico, si es pregrado o posgrado.

Entrevistador 1: Aquí es más que todo un tema también de poner tus datos y que automáticamente ya también se vaya adaptando o que ya esté listo para validar.

Entrevistado: Sí, tenemos eso, sí.

Entrevistador 2: Sí. Un segundo paso es justamente también brindar opciones como otros números de teléfonos porque, de todas maneras, se tendría que hacer un tema de seguimiento a esos alumnos. El correo que se utilizaría sería el correo institucional de su universidad, o sea, para poder también corroborar que específicamente sea el alumno y no sea una persona equis que pueda poner un DNI y que pueda también utilizar la plataforma.

Entrevistador 1: Y también incluye el link de red social que más utiliza como dato de contacto.

Entrevistador 2: El último tercer paso. Eso fue un aspecto que también encontramos durante las entrevistas que hicimos a los alumnos que era el detalle que ellos querían universidades especializadas según sus intereses. Entonces, por ello, acá, en el tercer paso, ellos podrían identificar en qué región les gustaría estudiar. Muchas veces puedes elegir en tu misma región, como también de repente ir a Lima o a otras regiones. El tipo de institución en la cual te gustaría continuar tus estudios y, un tercero, que es la disponibilidad de pago, poniéndole rangos y, en base a ello, se podría filtrar qué universidades se adecúan o como unas tres o cuatro opciones que se adecúan específicamente a los requerimientos que tú tienes. Paralelo a ello, identificar también...este sistema que pueda filtrar si tu universidad ya tiene un convenio con alguna otra universidad para que también te muestre esas carreras. Aparte de la universidad, el tipo, el nivel académico, el tipo de local, la dirección donde se ubica, era importante también algo que encontramos en los alumnos era identificar los programas que tiene porque eso a ellos les ayudaba a identificar qué universidad podrían ellos preferir y un último punto que era el tema de que para ellos era un poco complicado también el tema de poder sacar citas. O sea, sería un mucho más, si es que a través de esta plataforma yo puedo contactarme con el área de atención de esa universidad porque, por ejemplo, ahora, obviamente, va a querer recepcionar alumnos, era mucho más fácil ahí mismo programar la cita y yo acercarme, una cita online o una cita presencial...y bueno, en esta opción, para poder comparar qué universidad te interesaría, también salen los programas, los diferentes programas y luego, para concretar la cita, te sale la disponibilidad. Eso lo utilizan bastante para sacar visas, tú puedes programar tu fecha, tu hora y se te acabó el problema, tú no tienes que estar llamando para programar una cita, y esto...bueno, al menos, yo, en el caso de la profesión que tengo, lo utilizo bastante. O sea, a veces los correos van y vienen, pero ya acá programas estos sistemas... Reservas el día, la hora y, finalmente, queda concretada una cita y luego se te envía un correo en el cual se indica si es que efectivamente decidiste alguna de estas universidades y si lo decidiste, lograste iniciar tus trámites...entonces, para que también, porque los indicadores en ese momento son importantes. Esa es la plataforma que nosotros hemos propuesto como proyecto de innovación, queríamos recibir un feedback, ¿qué te parecía?, de repente ¿es viable? ¿consideras que es viable? Y que son cosas que nos ayudaría bastante a saber.

Entrevistado: Sí, hay un primer tema. Nosotros no podemos conectar con otras universidades.

Entrevistado: O sea, si el sistema es del Estado, no pueden conectarlo porque es como que el Estado está dirigiendo hacia un mercado.

Entrevistador 2: Ya...

Entrevistado: Entonces, es, o sea, como...ya bueno, te puedo poner, pero, a través de mí, tú estás contactando, beneficiando a una universidad o puedes poner diferentes opciones, pero igual estás beneficiando a estas.

Entrevistador 2: Claro...

Entrevistado: O sea, es como que te digo "Oye, anda a la USIL y yo te paso el contacto, no te preocupes y...Toma, estudiante, ven, anda a la USIL", finalmente estás contactando, dirigiendo el mercado, ¿me entiendes? Lo máximo que podemos hacer es informar esa oferta fin, pero el contacto no se puede hacer desde el Estado.

Entrevistador 2: ¿No se puede realizar en el Estado?

Entrevistado: No.

Entrevistador 2: Ya...

Entrevistado: Hay un problema...

Entrevistador 2: No, no, es bueno saberlo.

Entrevistado: Ya. El siguiente tema es que...el gran problema no es, o sea, de hecho, hay un tema de desconocimiento, sí...pero de qué oferta fin hay, pero en muchos casos sí saben qué oferta fin hay, el problema es que no hay un fuerte fin.

Entrevistador 2: No hay oferta de...

Entrevistado: O sea, el traslado es muy fácil, en realidad, está pasando...bueno, todavía no podemos dimensionar totalmente por, como lo digo, la estrategia, con la oferta fin, que la va a conocer. O sea, de hecho, simplificas, pero la oferta fin está, es más, se tendría que entrevistar si es que el motivo por el cual eligió la universidad y si vio otras opciones, a la persona. Entonces, probablemente él haya visto otras opciones, no es que "solamente vi esta", también hay gente hasta por otros motivos, pero la conocen, el tema es qué haces con los que no tienen oferta fin. No sé, por ejemplo, en el caso de Garcilaso, el tema de trabajo social.

Entrevistador 2: Que no hay otra universidad que dicte esa carrera.

Entrevistado: Otra universidad, claro. Solo está en una región. O sea, privada, trabajo social la tienen semipresencial la Católica Santa María en Arequipa y la Garcilaso, cuando fuimos nos dijeron “Oye, pero yo no tengo oferta fin”. Ese es el problema, la principal traba, o sea, esto puede ayudar a, digamos, a conectar a los que ya de por sí tienen oferta fin.

Entrevistador 2: Claro.

Entrevistado: Pero es un grueso que no. Entonces, es ahí donde hay que buscar la innovación. Lo que nosotros hemos propuesto es justamente estos programas, digamos, los EFI, donde no llega oferta fin.

Entrevistador 2: Y esos programas EFI, ¿quiénes los dictarían?

Entrevistado: Los dictan las universidades licenciadas, la misma universidad licenciada tiene que tener la disposición. O sea, no llegas a tener necesidad de tener una filial. Tienes facilidades para brindar el servicio a no sé, puedes contactarte con otra universidad, un espacio que, bueno, tiene que ser adecuado, ¿no? Pero no necesariamente es una universidad. Entonces, es por ahí...

Entrevistador 2: O sea, abrir programas nuevos donde ellos puedan complementar o terminar sus estudios.

Entrevistado: ...donde terminar quienes no lo tienen. Nosotros hemos hecho el match, o sea, esto, lo que haría un estudiante, nosotros lo hemos hecho programa por programa, viendo qué programas son afines, viendo el tema de las pensiones para saber qué posibilidades tienen y, ahorita, estamos llegando a otro nivel viendo la capacidad que tiene actualmente la universidad porque hay un límite.

Entrevistador 2: Claro.

Entrevistado: O sea, tú puedes trasladar un grueso y de ahí, ya sobrepasaste tu capacidad, por más que pongas tres turnos, igual sobrepasaste...entonces, tienes un límite también. Entonces...digamos...de hecho, yo creo que puede ayudar en el tema de información, pero tu grueso está más...

Entrevistador: Claro, claro... El tema que nosotros, porque, claro, existen diferentes pilares en las cuales se puede ayudar en el tema del acompañamiento a todo ello...

Entrevistado: sí.

Entrevistador 2: Nosotros habíamos elegido solamente el tema de información. Hay otros temas que también podrían tocarse, por ejemplo, ese es realmente otro problema, otra causa por las cuales no existe la oferta fin...y sí, también lo habíamos identificado en las entrevistas que hicimos a, al menos, un alumno de la Arzobispo Loayza, la carrera que tenía no concordaba con la anterior...Bueno, nos ayuda bastante saber esto porque podemos mejorar y adaptar ello, esta plataforma y, bueno, buscar otros tipos.

Entrevistado: O sea, yo creo que el tema no es necesariamente...o sea, al principio es información, sí, ciertamente.

Entrevistador 2: Sí.

Entrevistado: Al comienzo, pero luego ya es un tema de otros factores que hace que no termines trasladándote, que ya no es falta de información de “no sé dónde irme”, sino es que dentro de las opciones que tengo para irme...digamos, hay otras barreras que no, o sea, “no tengo otra opción”, “el costo está por otro lado”...Ahora...

Entrevistador 1: El tema de distancias...

Entrevistado: El tema de distancias, pero también otro tema, cuando entrevistaron a los alumnos, ¿qué edad promedio tenían?

Entrevistador 1: Bueno...la de Arzobispo Loayza ya tenía 22, 23 años...

Entrevistado: Ya era alguien dentro de la edad universitaria.

Entrevistador 1: Y el otro era sí era un joven que estaba en su segundo ciclo...18 años.

Entrevistado: Ya, pero hay un perfil interesante...o sea, hay algo que es que, si no me equivoco, en las primeras cinco denegatorias, el 80% trabajaba...

Entrevistador 2: Claro.

Entrevistado: Son adultos que van a la universidad por un tema de un [inaudible 17:30]. Entonces, ya es un tipo de formación especial, en el sentido de que son los sábados, domingos, son menores horas, buscan como que terminar más rápido la carrera porque con eso se ascienden. Entonces, también hay una limitación de no solamente la currícula, sino las facilidades que te da y el tema es que las universidades...o sea, incluso una de las razones por las que no llegaron era porque ofertaban programas que no estaban permitidos. O sea, modalidades que no estaban permitidas por la ley, como “no puedes llevar...”, o sea, haces la carrera en menos de cinco años. Entonces, también hay esas barreras. A lo que voy es que yo creo que

ayuda, pero hay que identificar las barreras, dónde está el principal cuello. Claro, normalmente, en realidad, lo que ha pasado es que se han trasladado varios alumnos, no por convenio, sino por su propia cuenta, porque en realidad, el problema general... ¿qué pasó en Ecuador? En Ecuador, la universidad denegada, el Estado tomaba la universidad, se ponía a administrarla...

Entrevistador 2: Como en Chile también, ¿no?

Entrevistado: Claro. Entonces, con eso tú podías evitar todas las distorsiones que iban a intentar las universidades que actualmente están denegadas de retener, por eso no hacen convenios, por eso tienen discursos de “ustedes son una mala, yo soy buena”, de “te retengo”, “te bajo las pensiones para retenerte, para retenerte”. Bueno, nosotros no podemos porque no tenemos un elemento legal para eso.

Entrevistador 1: Exacto. No hay esa figura del “administrador de cierre” como en Chile pues.

Entrevistado: Exacto.

Entrevistador 2: Exacto.

Entrevistador 1: Bueno, y aterrizando acá... nuestro enfoque ahora, como lo fue antes, es el tema del acompañamiento al universitario sin universidad, por así decirlo. Entonces, y poder, digamos, amansar el camino, ser el puente entre, digamos, estas dos etapas. En la etapa en la cual su universidad no está siendo licenciada y su camino a la universidad y a la continuidad de sus estudios. En ese sentido, bueno, con tus comentarios, especialmente en la observación legal que has hecho que es súper pertinente, nos toca entonces ajustar un poco más y también orientar más al tema en el camino de la Minedu, en lugar que Sunedu.

Entrevistado: Y lo otro es...el tema no es la entrevista, o sea, de repente, sugeriría, si es una plataforma, no lo centren en, tu fin es “ya te entrevisté” y luego te pregunto “oye, ¿te lograste incorporar o no?”, porque el problema es que tú puedes ir a la universidad, puedes consultar los precios, te pueden dar una oferta, pero hay una serie de cuestiones que el alumno no conoce cómo trasladarse o qué facilidades tiene...y ha pasado, nos dicen “Ya tengo mi opción. Ya, ya estoy...pero no me quieren dar los sílabos, ¿qué debo hacer?, ¿cómo puedo presionar?”.

Entrevistador 1: Con respecto de la universidad de origen, por así decirlo.

Entrevistado: ...de origen o incluso la universidad receptora... “Oye, no me quiere reconocer esto, pero esto...”. O sea, hay un tema si quieres verlo por el tema de acompañamiento, que en realidad el problema no es el conocimiento en match con la oferta, con la no oferta, sino es “¿cómo yo termino incorporándome?”, “¿cómo salgo de las trabas?”, o en temas de financiamiento, “¿cómo hago para ganar más dinero?”, o sea, “¿cómo hago para poder pagar?”, porque normalmente el costo es adicional. Entonces, no vas a decir “Oye, vete al patronato BCP para que te financien un préstamo, un crédito”, es mucho lo que tienes que pagar diferencia o “puedes ir por acá o tu universidad podría ofrecer estos programas de responsabilidad social que, si hacen tarifas solidarias, la universidad si le incorpora dentro del 2% que tiene que gastar por ley en responsabilidad social”. O sea, nosotros hemos generado mecanismos creativos para buscar que las universidades den costo, pero el alumno no necesariamente lo sabe.

Entrevistador 1: OK.

Entrevistado: Entonces, el tema está más en orientación permanente. El tema es ¿cómo se hace un sistema de orientación permanente?

Entrevistador 2: OK. Una consulta, Julio, ¿y el tema del Tuning?

Entrevistado: El Tuning es un monstruo. Ahorita, Tuning está...lo que se ve es el primer punto. Tuning viene de una expresión...o sea, lo que hemos aprendido...el sistema francés tiene la matrícula del estudiante desde el inicio y sabe cada ciclo en cómo estás avanzando, hasta cuándo iniciaste, con qué puntaje iniciaste, o sea, cómo ingresaste a la universidad...se supone que el Tuning ya va a permitir saber hasta cuándo egresaste.

Entrevistador 2: Ya. O sea, ¿el Tuning se va a implementar dentro de las universidades?

Entrevistado: Sí. Es una plataforma. O sea, porque por ley la universidad tiene que reportar información. O sea, hay información que tiene que ser de transparencia pública y hay información que nos tienen que reportar a nosotros porque nosotros estamos vigilando que tú mantengas las condiciones básicas o que cumplas la ley. Entonces, la idea son plataformas y ahí es un seguimiento a los estudiantes. O sea, de cómo están los estudiantes. O sea, este año vamos a recoger la matrícula de las universidades nominalmente, o sea, vamos a ver quién es estudiante. Entonces, una vez que ya tengamos DNI, podemos rastrear de estas universidades denegadas, con la información

que recogemos de las licenciadas “¡Ah! Se trasladó”... Check, check, check...pero el Tuning va a tomarse un tiempo porque es un traslado.

Entrevistador 2: Claro, claro.

Entrevistador 1: Una pregunta para terminar, Julio. ¿Qué institución es la regente de este tipo de información? ¿Es el Minedu o la Sunedu?

Entrevistado: La respuesta es todavía una discusión metafísica...

Entrevistador 1: Entonces, ¿no hay una institución la que sea la regente?

Entrevistado: No, no necesariamente. O sea, en realidad, la plataforma, en sí, tiene que ser inter recuperable. O sea, por ejemplo, ahorita estamos conversado con Concytec para que lo que ellos tengan información respecto a investigación...

Entrevistador 1: ...la nutran también.

Entrevistado: La nutran con nosotros y nosotros le damos información que tenemos de investigación. Entonces, la idea es que las plataformas sean inter recuperables.

Entrevistador 1: Ya.

Entrevistador 2: Claro.

Entrevistado: Pero, en realidad, por nuestro core, por nuestra cercanía, Sunedu es el que debe tener, digamos, tiene el contacto directo con la universidad. Entonces, para qué, o sea, ha pasado que Minedu le pide las mismas cosas que acá tenemos, ¿por qué? O sea, si tú lo tienes que declarar igual, porque tenemos que estar viendo que esté cumpliendo con el 25% de docentes, porque Minedu recogería la base de docentes y acá la tenemos y habría dualidad.

Entrevistador 2: Claro.

Entrevistador 1: Claro, y esa pregunta es importante para nosotros, para poder, de repente, afinar mejor lo que estamos presentando. ¿Tienes alguna última consulta?

Entrevistador 2: No, terminaba con la pregunta del Tuning. Muchas gracias por tu tiempo.

Entrevistador 1: Muchas gracias, Julio, en serio, de verdad.

Entrevistado: De nada.

Entrevistador 2: Nos has ayudado. Es parte de esta metodología, proyecto de innovación que hay en la Católica, que realmente es un feedback constante.

Entrevistado: Pero interesante.

Entrevistador 2: No, súper interesante, lo trabajoso es para nosotros.

Entrevistador 1: ¿quiero cancelar?

Entrevistador 2: Sí.

Entrevista 6: Jorge Mori (Director General de la Educación Superior Universitaria)

00:00:08 Jorge: O sea, ¿la tesis consiste en un modelo de mejora de licenciamiento?

00:00:13 Brenda: Sí, es un proyecto de mejora. Sí, la tesis es un proyecto de mejora en el tema de licenciamiento, ¿no? Es agregar algunas herramientas. En este caso, ahora que vamos a presentar lo que es el SAI, que es una plataforma virtual...

00:00:26 Jorge: Ajá

00:00:27 Brenda: ...para ver si es que se podría acomodar dentro de todas las iniciativas que ustedes ya están realizando.

00:00:32 Jorge: De acuerdo.

00:00:33 Brenda: OK. Te explico un poco sobre la entrevista.

00:00:35 Jorge: Ajá

00:00:36 Brenda: Esta entrevista iría en dos partes. En la primera parte, te haré tres preguntas sobre la actual situación de estudiantes de universidades que no han sido licenciadas; y en la segunda parte, te voy a presentar una propuesta de mejora, que es el SAI, elaborada a partir de entrevistas realizadas a estudiantes de universidades no licenciadas, ¿no?

Bueno, este proyecto lo iniciamos en el año 2018 y 2019. Sé que ha habido varios avances. Creo que se podría complementar a lo que ustedes ya también están avanzando en este último año.

00:01:08 Jorge: Ajá

00:01:09 Empiezo con la primera pregunta, ¿me podrías, por favor, comentar sobre la situación actual de cómo el Minedu está atendiendo a los alumnos cuyas universidades no alcanzaron el proceso de licenciamiento institucional?

00:01:224 Jorge: A ver... Ahí habría que contar un poco la historia y ver lo que realmente ha ocurrido o está ocurriendo, ¿no? Creo que un primer punto que ustedes deben conocer es cuáles son las implicancias de la denegatoria del licenciamiento en una universidad, ¿ya? Porque la Sunedu no tiene competencias para cerrar una universidad legalmente. O sea, en la ley universitaria no se establecen las competencias de la Sunedu de cerrar. Entonces, digamos la ruta que sigue la Sunedu es de denegar la licencia y... prohibir el examen de admisión, ¿no? E iniciar un proceso de cese de actividades que ellos llaman, ¿no? Pero no pueden extinguir la persona jurídica ni la persona privada ni la pública, ¿ya?

00:02:30 Brenda: Ok.

00:02:31 Entonces, lo que se genera con la denegatoria es, en realidad, es como un símil del pánico financiero. Esto quiere decir que si obviamente si se le niega el licenciamiento de alguna forma estás generando la quiebra de esa universidad.

00:02:52 Brenda: Ajá.

00:00:53 Por un lado, estás prohibiendo el ingreso de nuevos estudiantes y, por otro lado, el mensaje es, o sea, sálvese quien pueda, ¿no? Entonces, punto número uno, o sea, el proceso... es bien importante entender las consecuencias de la denegatoria, o sea, y el modelo, digamos que tenemos, básicamente lo que hace es que las universidades terminan cerrando no por una decisión directa de la Sunedu, sino casi como un efecto indirecto, ¿no? Entonces cuando nosotros entramos a la gestión, había una situación bastante particular y era que el Estado no sabía qué pasaba cuando tú denegabas a una universidad pública su licencia, ¿no? Porque para los que hemos estado en el Estado no solamente... y no te hablo del tema social o político, te hablo en términos administrativos, extinguir una universidad pública o una institución pública en general, debe ser una de las cosas más difíciles que existen, ¿no? Y más aún pues si estamos hablando de instituciones digamos con 20 mil alumnos, 800 docentes, ¿no? Entonces, nadie de alguna forma tenía claro que iba a pasar cuando tú deniegas a una universidad pública porque en el caso de la privada, como te digo, lo que tú generas es un pánico académico si lo quieres ver así, ¿no? Todo el mundo quiere salir disparado, pero en el caso de una pública, el Estado va a seguir brindándole recursos, o sea, no tienes cómo cerrarla y la Sunedu no podía determinar el cierre de una universidad

pública. Entonces, frente a esa situación, lo que nosotros hicimos, en coordinación con la Sunedu, fue diseñar una ruta justamente para que las universidades públicas pudieran, a través de un plan de emergencia, volver a presentarse al proceso de licenciamiento, ¿no? Y en octubre, el 16 de octubre, nosotros sacamos este Decreto Supremo, el 016-2019 que establece la ruta de emergencia para las universidades con licencia denegada para que se vuelva a presentar al proceso de licenciamiento. En ese momento, la Sunedu emite un comunicado señalando que universidades públicas y privadas podían presentarse al proceso de licenciamiento por una segunda vez, ¿no? Entonces, eso también es un punto bien importante. Las universidades públicas y privadas, ya en octubre del año pasado, cuando se dio la situación de la San Luis Gonzaga... se determinó de que una universidad podía volver a presentarse al proceso de licenciamiento. Entonces, todas estas situaciones, digamos, te pintan la cancha de que, en realidad, el Estado todavía ha estado dibujando las consecuencias... la última parte de las consecuencias que se requería para saber qué pasaba con una universidad pública con licencia denegada, ¿no? Se había instalado muy fuerte la idea del cierre, pero, en realidad, como te digo al inicio, o sea, el cierre no era algo tan claro, legalmente hablando. Y en el caso de una pública, o sea...

00:06:32 Brenda: Es más complicado...

00:06:33 Jorge: No tenías cómo cerrarla. O sea, legalmente, una decisión administrativa, como finalmente es el licenciamiento, no te puede llevar a la extinción de una entidad pública. O sea, tú para eliminar una universidad pública necesitarías una ley, ¿no?

00:06:53 Brenda: Ok.

00:06:54 Jorge: Como la ley universitaria que extinguió la Asamblea Nacional de Rectores. Entonces, frente a todo este contexto, digamos, que por un lado tú en la universidad pública con licencia denegada... al final los estudiantes, todos siguen en la universidad. O sea, puedes haber tenido un 10 %... 10 % ha bajado la matrícula en la San Luis Gonzaga, pero básicamente por la pandemia, ¿no?, o sea, los estudiantes no se han ido, pero en el caso de las privadas, claro, ahí sí, se fueron... digamos, muchas se han ido, obviamente porque los estudiantes ya no quieren seguir pagando por una educación que ya no les ofrece condiciones de calidad o en todo caso, que tiene la licencia negada, ¿no?

00:07:44 Brenda: Claro, ajá.

00:07:45 Entonces, ahí creo, entonces, que es muy importante diferenciar el impacto que tiene el licenciamiento o la denegatoria del licenciamiento en una universidad pública de una universidad privada. Entonces, bueno, eso como te digo, sí es muy importante que ustedes en el marco de todo su trabajo lo tengan claro porque, por ejemplo, ¿no? La Sunedu también en el marco de la emergencia ha aumentado de 2 a 5 años, los números de años para el cese de actividades, ¿no? Ya no son 2, ahora son 5 años para que la universidad cierre porque, en realidad, la primera opción que deben tener los estudiantes es poder culminar sus estudios en esa universidad, ¿no?, ¿por qué? Porque los grados y títulos van a tener el valor oficial sin ningún problema.

00:08:46 Brenda: claro, eso es...

00:08:48 Jorge: Pero qué es lo que pasa, o sea, cuando yo llegué al puesto en setiembre. Claro, lo primero que teníamos que resolver es qué pasa con la universidad pública con licencia denegada. Como te digo, sacamos el Decreto Supremo y posteriormente, sacamos el Decreto de Urgencia 034 que nos faculta a en caso la universidad pública no cumpla con el plan de emergencia, lo podemos declarar en reorganización. Entonces, tanto el Decreto Supremo 016 como el Decreto de Urgencia 034 te dan el marco legal como para saber qué pasa con una universidad pública y su licencia denegada. El ministerio puede llegar incluso a intervenirla, a declararla en reorganización y a cesar a todas las autoridades. Entonces, esa es una excepción que nosotros ya ahora tenemos que se incorpore por la línea universitaria a través del Decreto de Urgencia 034. Bueno, entonces ya tienes todo el marco, digamos, tienes todas las consecuencias claras de qué pasa cuando una universidad... su licencia denegada y ahora el tema es claro. Qué pasa con todos estos estudiantes de las universidades con licencia denegada. La primera opción... o sea, tú ahorita... a ver, unos últimos números que yo tengo... porque estos son números que se han estado moviendo. A ver dame un minutito... Los últimos datos que tenemos de julio, nos hablan de un total de 219 mil estudiantes en estas universidades con licencia denegada.

00:10:37 Brenda: Ok.

00:10:38 Jorge: Ya, de esos 219 mil, tú tienes un gran porcentaje que continúan matriculados en la universidad.

00:10:47 Brenda: Sí.

00:10:48 Jorge: Tienes más de 20 mil, 22 mil que ya se trasladaron porque tienen los recursos para hacerlo y tienes cerca de 13 mil que ya egresaron.

00:10:59 Brenda: Sí.

00:11:00 Jorge: Pero qué es lo que pasa, que nosotros encontramos que había un grupo importante de jóvenes que... digamos, tenían dificultades económicas para trasladarse a una universidad con licencia denegada. Perdón, a una universidad licenciada. Y para ellos, primero sacamos la beca de traslado, ¿no? Que era una beca que financia todo. Toda la... digamos, toda la situación, todos los costos que involucra el traslado, pero es una beca, en realidad, que apunta a los jóvenes que no cuentan con los recursos para trasladarse porque miles de ellos sí los tienen; y un porcentaje muy alto de esos 219 mil van a continuar matriculados en la universidad, ¿no? Y hay también miles de jóvenes que no van a querer continuar sus estudios porque son estudiantes golondrinos, ¿no? También, hay porcentaje grande de estudiantes golondrinos porque, en realidad, están un ciclo aquí, un ciclo allá.

00:12:00 Brenda: Ajá

00:12:03 Jorge: Entonces, tanto la beca de traslado como el Decreto de Urgencia 042 sacamos para financiar las universidades públicas que quieran recibir estos estudiantes licenciados... fueron, de alguna manera, nuestras herramientas que se integró en una estrategia en la RM 126-2020 y aprobada en marzo de este año, la Resolución Ministerial 126 que aprueba la estrategia integral de atención de las universidades... ¿tú conoces esa RM?

00:12:39 Brenda: Sí, sí. La estrategia integral...

00:12:43 Jorge: porque esta RM... en realidad, nosotros... ahí está incorporado estas medidas, ¿no? Pero que son, finalmente, medidas complementarias porque la principal herramienta de atención a estos jóvenes, como te digo, es que continúan matriculados en la universidad de origen. Eso es lo fuerte porque, digamos, tú no tienes un Estado que te puede financiar la movilización de esos 200 mil chicos. Entonces, lo que tú tienes que hacer es darles, digamos, la ruta legal como para que estos chicos puedan culminar sus estudios en la universidad, ¿no? Y una vez que culminan sus estudios en la universidad, el porcentaje de estudiantes que no tiene los recursos para hacerlo, el Estado pueda darles las alternativas. Y bueno, para el 2021 sí tenemos previsto empezar un trabajo muy fuerte de ampliación de oferta en la universidad pública, que es también la otra ruta que está incorporada dentro de nuestra estrategia integral. Entonces, se va a dar la ampliación de oferta en las universidades públicas de una manera bastante fuerte. Entonces, eso digamos en términos generales es un primer pantallazo que te podría dar, ¿no? Creo que es muy importante entender, o sea, graficar

claramente cuáles son las consecuencias, las implicancias en términos normativos, institucionales, ¿no?, legales de la denegatoria del licenciamiento, ¿no?, ¿cuáles son las rutas que la universidad tiene cuando el momento que se le deniegue el licenciamiento: puede continuar, puede cerrar a los seis meses, puede volverse a presentar al proceso del licenciamiento. En el caso de la universidad pública es otra ruta diferente, ¿no? Entonces, en función de eso tú te das cuenta cuánto finalmente tú tienes que atender y cuánto, no. Un estudiante de una universidad pública no se va a querer mover de su universidad así el Ministerio de Educación lo haya intervenido, prácticamente, ¿no?

00:14:48 Brenda: Claro.

00:14:51 Jorge: Eso, no sé si respondí tu pregunta inicial.

00:14:55 Brenda: Sí, sí, sí, Claro que sí. Me has indicado sobre todo las herramientas, o las estrategias o la estrategia integral que involucra diferentes instrumentos, ¿no? Para poder apoyar a estos alumnos y que... como tú dices, el primero que salió fue el de las becas, traslado y de ahí se han incorporado otros como la CEFI y el aumento de presupuesto de las universidades.

00:15:18 Jorge: el Decreto de Urgencia 042.

00:15:20 Brenda: Ya. Ok.

00:15:24 Jorge: Ajá.

00:15:25 Brenda: Mira te comento cómo nació esta propuesta de mejora. Nosotros, cuando en el 2018, hicimos entrevistas, cuando recién estaban cerrando las universidades o denegando la licencia; y bueno, después de haber entrevistado a estudiantes de universidades no licenciadas, habremos rescatado que hubo una especie de abandono de sus instituciones. Ya que se les dio a las mismas instituciones la obligación de cerciorarse de que estos alumnos continúen sus estudios. Incluso algunos alumnos nos comentaron de que habían informado de que sus universidades habían sido licenciadas por los medios de comunicación y que sus autoridades no habían... no les habían dicho nada. Incluso posteriormente, al haber ya salido en los medios de comunicación, tampoco se pronunciaron, ¿no? Y sobre los convenidos que se estipulaban que se tenían que firmar no eran a veces suficientes porque sus carreras no se podían convalidar con otras carreras en universidades con las cuales de repente habían firmado convenios. Haciendo un... claro... un poco trasladándonos al año 2018 y 2019, ¿cuáles crees que fueron las causas que propiciaron esta situación?

00:16:50 Jorge: O sea, ¿exactamente cuál situación?

00:16:52 Brenda: O sea en la cual los alumnos no tenían una orientación, ¿no?, por parte de las... o sea que estaban desorientados.

00:17:00 Jorge: Ah bueno, en realidad, lo que tú tienes que también recordar es que tú vienes de un sistema universitario bastante informal y con altos índices de ilegalidad.

00:17:12 Brenda: Ok.

00:17:14 Jorge: Entonces, evidentemente, o sea... el licenciamiento son condiciones básicas de calidad. Es lo mínimo con lo que una universidad debe funcionar, o sea, para que una universidad no pase condiciones básicas de calidad, o es porque los primeros años estuviste pensando de que esto no te iba a pasar o porque realmente tu nivel de informalidad era muy alto, ¿no? En realidad, yo te diría que la primera razón es justamente que es del tipo de institución en la que estábamos.

00:17:49 Brenda: Ok.

00:17:50 Jorge: No una institución totalmente informal, ¿no? Que no tenía ningún tipo de consideración o respeto por los estudiantes, ¿no?

00:17:59 Brenda: Por los estudiantes...

00:18:00 Jorge: O sea en principio, yo te diría que esa es la principal razón, ¿no?, o sea justamente estamos hablando de universidades pues que realmente estaban muchas veces en la ilegalidad, en la informalidad, ¿no? Y que tenían pues una forma de entender la universidad como algo que no respetaban las mínimas consideraciones o respeto a los estudiantes, ¿no?

00:18:23 Brenda: Ajá.

00:18:24 Jorge: Entonces, o sea, yo diría que básicamente era eso, lo otro es que también me puedo imaginar en algunos casos que las universidades... indicar, o sea... realmente pues, de todas maneras, el momento cuando te deniegan el licenciamiento, no es una situación fácil y que muchos probablemente tampoco sabían cómo actuar o cuáles eran las consecuencias, ¿no? Si se rebelaban o no se rebelaban o pretendían hacer algún tipo de acción. No sé me imagino una situación así, pero lo primero es lo que te señalo. O sea, realmente un nivel de informalidad que se traduce incluso en la forma en que se comunicaban con los estudiantes, ¿no?

00:19:16 Brenda: Ok. Jorge, algo que también podemos identificar en estas entrevistas fue de que la información porque Sunedu comenzó a brindar información, ¿no?, y a implementar módulos cada vez que cerraban las universidades. Los alumnos manifestaron que la información brindada por la Sunedu no respondía muchas veces sus inquietudes. ¿Por qué crees que de repente sucedió ello?

00:19:40 Jorge: Porque en realidad, claro, ahí, yo creo que también faltó mucha coordinación con el Ministerio de Educación en ese momento, ¿no?

00:19:48 Brenda: Ok.

00:19:49 Jorge: Porque en realidad la respuesta tiene que ser integral porque por un lado la Sunedu te da una información sobre una decisión administrativa, ¿no? En el sentido en que te dice: “Bueno yo he denegado porque no ha cumplido estas condiciones básicas de calidad”. Pero las implicancias, digamos, qué es lo que ocurre con los estudiantes... en realidad, ahí debería haber sido un trabajo mucho más articulado con el Ministerio de Educación como ente rector, ¿no?, estableciendo, por ejemplo, el tema de las becas. Creo que ahí había un trabajo mucho más compartido.

00:20:29 Brenda: Perfecto.

00:20:31 Jorge: No que únicamente decir porque se negaron y bueno qué es lo que la universidad tiene que hacer en el cese de sus actividades. Sin duda, la Sunedu también tiene una responsabilidad frente a esos estudiantes al darles una información, pero creo que sí es importante la complementariedad del Ministerio de Educación, ¿no?

00:20:48 Brenda: Ok. Y la última pregunta de esta parte, Jorge, sería, ¿qué opinas sobre la posibilidad de brindar al estudiante de una universidad no licenciada un acompañamiento más personalizado hasta poder encontrar de repente un nuevo centro de estudios, ya sea pública o particular, ¿no?, ¿crees que sería necesario?

00:21:11 Jorge: O sea, lo que pasa es que nosotros ahorita estamos aplicando justamente un estudio para poder conocer. Creo que es muy importante caracterizar al perfil del estudiante para plantear una alternativa como la que tú estás señalando, ¿no? O sea, primero tú tienes que saber que los estudiantes de las universidades con la licencia denegada tienen un promedio de edad mayor que el de las universidades licenciadas. Tienen un perfil que muchas veces, son gente que trabaja, ¿no? Entonces, tienen una serie de características y creo que se debería definir al momento de establecer mecanismos de este tipo porque ya de por sí, digamos, ¿qué es lo que pasa? Las dificultades que están teniendo los estudiantes de estas universidades por lo

general son dos: uno es el tema de que una universidad licenciada es más cara definitivamente, o sea, tú has eliminado en gran medida la oferta barata privada porque la oferta privada barata en realidad lo que escondía pues era una oferta de muy mala calidad. Entonces, eso también ha hecho que los precios de la universidad privada con condiciones de calidad suban.

00:22:35 Brenda: Bien.

00:22:36 Jorge: Y, por otro lado, también... lo que has eliminado es la oferta digamos, que ya no tenía ningún nivel de exigencia.

00:22:48 Brenda: Ok.

00:22:49 Jorge: Entonces, creo que sería muy importante que ustedes identifiquen el perfil del estudiante al que quieren ayudar o apoyar para poder determinar mecanismos como los que estás señalando, ¿no?

00:23:04 Brenda: Ya. Ok, ok. Perfecto. ¿Jorge te presento la propuesta de mejora? Brevemente, voy a hacer una presentación de un PPT. Son unas cuantas dispositivas y bueno, luego de ello, un favor, me das tu apreciación en cuanto a la viabilidad y la deseabilidad del mismo, ¿sí? A ver...

00:23:31 Jorge: Ajá.

00:23:47 Brenda: Nosotros estamos proponiendo una plataforma virtual SAI, es una propuesta de mejora de acompañamiento institucional al universitario cuya universidad se ha denegado la licencia, ¿no? Y también vemos de repente la posibilidad de que esto, al final se pueda también institucionalizar. Puede ser en la Minedu, en la Sunedu para brindar una orientación al alumno que quiera continuar o quiere saber más información sobre una universidad en la que pueda... licenciada y la cual cuente con las condiciones mínimas de calidad. Consta de cuatro pasos: el primer paso es registrarse, brindar información y en base a ello, el sistema filtra sus intereses académicos, te da las opciones, evalúa las mejores opciones de universidades que se adecuan a tus requerimientos y finalmente se reserva una cita, ya con la universidad de interés, sobre todo con el área de admisión, ¿no? Voy a mencionarte cada uno de estos pasos. Bueno el usuario estudiante universitario ingresa a la dirección web del portal, ingresa su número de DNI, dirección de correo electrónico institucional. La intención de ingresar el correo electrónico es para validar si efectivamente el alumno forma parte de una universidad cuya licencia ha sido denegada. Luego el usuario recibe un enlace de validación en la dirección de correo electrónico entregado o proporcionado y se mostrará

un anuncio de agradecimiento por confirmar su correo y brindándole la opción de empezar y poder iniciar en esta plataforma. El siguiente paso es al hacer clic en “empezar” automáticamente, se mostrará la ventana “datos personales”. El alumno complementará con sus nombres y apellidos, universidad de procedencia, su ubicación, la carrera universitaria en curso, el ciclo académico actual y el nivel académico, sea pregrado o posgrado. La siguiente información es después de haber dado clic en “siguiente”, el usuario tendrá que brindar información de contacto como dirección donde vive, el número de teléfono, otro correo electrónico y link de red social. Esta información es importante para asegurar distintas formas de vinculación con el alumno. Luego, ingresaremos a la parte de información institucional donde el alumno brindará información personalizada sobre criterios que debe tener la universidad en la que gustaría continuar sus estudios. La información que brindará es la región donde le gustaría estudiar, puede ser que quisiera estudiar en la misma región donde ha estado estudiando o optar por otra localidad, el tipo de institución de interés que puede ser una universidad pública, una universidad privada o ambos. Así como la disponibilidad a pagar mensual, ¿no? Que considera rangos de 0 a 500. Estamos considerando ahí 6 rangos en total. Esta pestaña se habilitaría si el usuario seleccionaría como una institución de interés una universidad privada. Bueno, caso contrario, no se habilitaría. El procedimiento continúa después de brindar la información de datos personales, datos de contacto e información institucional. El sistema mostrará las mejores opciones de universidades que se acomoden a las preferencias de los alumnos. Según la información proporcionada, ¿no? Y gracias a un algoritmo de inteligencia artificial. Se mostrará el nombre de la universidad, si es pública o privada, el grado de nivel académico, el tipo de local principal o si es una sede, la dirección, la currícula de la carrera y la opción para reservar citas. El alumno también tendrá la opción de reservar 3 citas, así como de realizar comparaciones de currículas entre las universidades en las cuales se mostrará en una sola ventana como la que se muestra a continuación. Actualmente, los alumnos pueden ingresar a las páginas web de las universidades licenciadas y buscar las carreras y sus respectivas mallas curriculares. Sin embargo, muchas veces, estas no están disponibles o es complicado ubicarlas a simple vista. A través de esta plataforma se podría brindar esta información mediante la disponibilidad hacia los interesados. Una característica diferencial de la plataforma es que te permite reservar citas “online” o presenciales en ese mismo instante con las oficinas de admisión de las universidades licenciadas receptoras. Como máximo pueden realizarse 3 reservas con 3 universidades diferentes. Las fechas sombreadas que miras que son de color gris son aquellas que no se encuentran disponibles y aquellas en blanco se refiere

a aquellas que se encuentran disponibles. Una vez que reserves la fecha, también puedes especificar inmediatamente al alumno ingresar a una ventana, ¿no?, donde se muestran las horas disponibles para la reunión. Se estima que las reuniones tengan una duración de 30 minutos y los intervalos de tiempo están en los casilleros de color blanco. Y bueno, finalmente, se logrará reservar y se mostrará un comunicado de éxito indicando que se enviarán los detalles de la reserva a su correo electrónico. Los detalles de reserva pueden incluir: lugar exacto dentro de la universidad donde se llevará a cabo la reunión, link de la reunión virtual, y de la persona con quien se llevará a cabo la reunión entre otros aspectos. Y, asimismo, luego, se podría concretar la reunión... luego de concretarse la reunión se puede enviar una encuesta, ¿no?, al correo electrónico del alumno para que nos comenté sobre su experiencia y si efectivamente se incorporará en esta universidad de interés. Este es un breve resumen de nuestra propuesta de mejora. Quisiera saber qué opinas y si es como dije dos puntos, ¿no?, si es deseable o factible para que pueda ser incorporado o considerada.

00:29:43 Jorge: A ver, mis reacciones iniciales... el primero es... mira nosotros hemos encargado justamente un estudio para identificar algunas condiciones y cualidades para la toma de decisiones de los estudiantes que se trasladan que va a estar lista... Yo esperaría esta semana.

00:30:05 Brenda: Ok.

00:30:06 Jorge: En función de esos resultados. Yo creo que esos resultados también les van a servir a ustedes para terminar de afinar la propuesta.

00:30:12 Brenda: Ok. Esta semana.

00:30:14 Jorge: Sí. No sé qué tan público... lo que pasa es que claro, es información interna del ministerio, pero yo veo qué tipo de información les podríamos compartir para que puedan culminar su propuesta. Sí es cierto que aún está pendiente... alguna plataforma informativa como la que tú tienes, ¿no?, que acerque la oferta a las universidades privadas. Me parece que lo más importante de lo que tú me has mostrado tiene que ver con el tema de las mallas, ¿no?

00:30:52 Brenda: Ajá.

00:30:52 Jorge: Porque ese trabajo sí sería muy interesante ver cuáles son aquellas universidades que tenían mallas curriculares similares al de las de universidades con licencia denegada. Eso me parece muy potente. O sea, el tema de las mallas, como te

digo, estoy pensando cómo se podría implementar esto, ¿no? O sea, yo sí creo que desde el Ministerio de Educación podríamos encontrarle alguna ruta...

00:31:25 Brenda: Ajá.

00:31:27 Jorge: Haciendo también interoperatividad con otro sistema ya de información, ¿no? Porque nosotros tenemos, por ejemplo, Pronabec tiene toda una base de datos similar o con algunas características similares. Ponte en carrera, también, podrías cruzarlo. No sé si conoces la página Tuni de la Sunedu.

00:31:49 Brenda: Sí, ajá.

00:31:52 Jorge: Entonces, tienes varias fuentes desde donde podrías... desde donde las que podrías apoyar a esto, ¿no?

00:32:02 Brenda: Por ejemplo, en este caso, si fuera en el TUNI... eso... el TUNI como está en competencia de la Sunedu o a través de esta estrategia integral, ya todas estas herramientas informáticas forman parte de todo el sector y se...

00:32:18 Jorge: Sí, no hay mucho eso... si es de ellos o de nosotros, ¿ah? Hay mucho de coordinación, mucho de cooperación, pero lo que te quiero decir es que tienes fuentes, ¿no? O sea, fuentes de donde podrías, digamos, coger mucha información también. De tal forma que pueda ser una... Y otra cosa también importante ahí, es incorporar los institutos en tu oferta.

00:32:49 Brenda: ¿Institutos?

00:32:50 Jorge: Sí, claro. Porque hay jóvenes que se están moviendo también a los institutos.

00:32:56 Brenda: Ya. Ok. ¿Y sobre el tema de reservar citas, ese último punto cómo lo miras, Jorge?

00:33:09 Jorge: Ese punto sí lo veo... o sea, no sé, habría que coordinarlo con las universidades, ¿no?

00:33:14 Brenda: Ajá.

00:33:16 Jorge: O sea, porque de todas maneras es un poco complejo que tengas personal en esta pandemia... que tengas personal que pueda, así como estar disponible en este contexto, ¿no?

00:33:30 Brenda: Ajá. Ok. Perfecto. ¿Algo que de repente que no te haya preguntado, Jorge y que quisieras mencionar para culminar la entrevista?

00:33:47 Jorge: Como te digo, o sea, yo creo que sería muy... ¿Ustedes ya han entrevistado a la Sunedu?

00:33:51 Brenda: Sí, hemos entrevistado a los de la Sunedu.

00:33:55 Jorge: Ya. ¿A qué áreas?

00:33:59 Brenda: No me acuerdo. Ahorita no tengo el nombre, pero bueno, era un coordinador. Disculpa no tengo el nombre, pero sí, sí hemos entrevistado a la Sunedu.

00:34:13 Jorge: Sería importante que entrevisten a los de supervisión.

00:34:19 Brenda: Supervisión.

00:34:21 Jorge: Claro, porque ellos son los que están siguiendo todo el tema del cese de actividades, ¿no? Entonces, ellos también les podrían dar un buen *feedback* porque ellos están permanentemente poniendo el termómetro a la población estudiantil de las universidades con licencia negada.

00:34:38 Brenda: Ok. Jorge, entonces, nos podrías luego proporcionar la información como tú dices que es viable que nos podría ayudar a mejorar esta propuesta de mejora que va a salir en una semana, me dijiste.

00:34:50 Jorge: Sí. Como te dije voy a... voy a... como te digo, yo voy a ver qué... cuáles son los datos que les podríamos facilitar. Le dices a César que me escriba un whatsapp para hacerme recordar la próxima semana y ver qué información adicional les podríamos facilitar justamente para que ustedes puedan complementar su estudio, ¿no? Pero muy muy interesante. Más bien, si me pueden pasar... ¿Para cuándo tienen previsto terminar esto?

00:35:19 Brenda: Para fines de este mes, tenemos que ya entregar a nuestro jurado esta propuesta justo con las entrevistas realizadas a alumnos, a Minedu. La Sunedu también la tenemos. Hemos realizado incluso entrevistas antes y estas son pos, ¿no? Como es un proyecto de innovación es muy importante de validar la parte de creación de la mejora es un tema de cocreación. Entonces, por ahí va las entrevistas, pero sí a fines de mes ya tenemos esto mejorado. Incluso también, estamos haciendo... vamos a realizar entrevistas a gente de... personas profesionales de ingeniería de sistemas para ver cuáles son los requisitos que se requieren para implementar esto, de repente, dentro de una institución pública, ¿no? Y a quién le compete, esa pregunta también tenía. ¿a quién le compete? No he leído esa parte en alguna normativa. Un sistema similar, ¿a quién le competiría poder implementarla? A la Sunedu, al Minedu...

00:36:21 Jorge: Al ministerio.

00:36:22 Brenda: Al ministerio.

00:36:23 Jorge: Claro. En el marco de la RM, ¿no? Porque uno de los componentes... hay unos componentes de información en la RM 126, ¿no? Calzaría ahí.

00:36:40 Brenda: Sí, en el último que ha salido, ¿no? En marzo.

00:36:47 Jorge: Así es.

00:36:48 Brenda: El tercer componente de comunicación y ahí justo el primer punto indica, ¿no? Brindar información a los estudiantes. Sí, sí. En ese punto justo lo estamos colocando para poder hacer una propuesta de reforzamiento a ese punto. Perfecto, Jorge. Muchas gracias, voy a dejar de grabar, acá culminaría la...

Entrevista 7: Luis Alberto Saturno Pedroza y Arlin Rojas Yauri (Ex alumnos de la Universidad Telesup)

00:03:54 Cesar: Luis, por favor, dinos tu nombre completo y tu número de DNI

00:03:56 Luis: Mi nombre es Luis Alberto Saturno Pedroza. Mi número de DNI es 77063124. Gracias

00:03:58 Cesar: Arlyn , por favor dinos tu nombre completo y tu número de DNI

00:04:00 Arlyn: Mi nombre es Arlin Rojas Yauri. Mi número de DNI es 71213087. Gracias

00:04:02 Brenda: Buenas noches pasaré a presentar la plataforma SAI. El usuario, estudiante universitario, ingresa a la dirección web del portal e ingresa su número de DNI y dirección de correo electrónico institucional. La intención de ingresar el correo electrónico institucional es para validar que efectivamente el alumno forma parte de la universidad con licencia denegada

Luego, el usuario recibirá un enlace de validación a la dirección de correo electrónico entregada y se mostrará un anuncio agradecimiento por confirmar su correo y brindándole la opción de empezar.

Al hacer clic en empezar automáticamente se mostrará la venta "Datos personales". El alumno completará con su nombres y apellidos, la universidad de procedencia, su ubicación (región y provincia), la carrera universitaria en curso, el ciclo académico actual (las opciones son del I al X ciclo) y el nivel académico (pregrado o posgrado).

Después de dar clic en siguiente, el usuario tendrá que brindar información de contacto como dirección donde vive, número de teléfono, otro correo electrónico y link de red social. Esta información es importante para asegurar distintas formas de vinculación con el alumno.

Luego, ingresaremos a la parte de “información institucional” donde el alumno brindará información personalizada sobre criterios que debe tener la universidad en la que le gustaría continuar sus estudios. La información que brindará es la región donde le gustaría estudiar (puede ser la región donde estaba estudiante o puede optar por otra localidad), el tipo de institución de interés que puede ser una universidad pública, una universidad privada o ambos; así como la disponibilidad a pagar mensual que considera rangos de 0-500 (6 rangos en total), esta pestaña se habilitará si el usuario selecciona como una institución de interés una universidad privada, caso contrario no se habilitará.

Después de brindar la información de datos personales, datos de contacto e información institucional; el sistema mostrará las mejores opciones de universidades que se acomoden a las preferencias de los alumnos según la información proporcionada y gracias a un algoritmo de inteligencia artificial. Se mostrará el nombre de la universidad, si es público o privado, nivel académico, tipo de local (principal o sede), la dirección, la currícula de la carrera y la opción para reservar citas. El alumno tiene la opción de reservar hasta 3 citas, así como de realizar comparaciones de currículas entre universidades. las cuales se mostrarán en una sola ventana.

Actualmente, los alumnos pueden ingresar a las páginas web de las universidades licenciadas y buscar las carreras y sus respectivas mallas curriculares; sin embargo, muchas veces estas no están disponibles o es complicado ubicarlas a simple vista. A través de SAI se podría brindar esta información inmediata a disponibilidad de los interesados.

Una característica diferencial de la plataforma es que te permite reservar citas online o presenciales ese mismo instante con las oficinas de admisión de las universidades licenciadas receptoras (máximo puede realizar 3 reservas). Las fechas sombreadas de color gris son aquellas que no se encuentran disponibles y aquellas en blanco se refiere a aquellas disponibles. Asimismo, se puede especificar si la cita es online o presencial.

Una vez seleccionada la fecha, inmediatamente el alumno ingresará a una ventana donde se muestran las horas disponibles para la reunión, el periodo de tiempo de las reuniones es de 30 minutos. Los intervalos de tiempo disponibles están en los casilleros de color blanco.

Finalmente, se logrará la reserva y se mostrará un comunicado de éxito indicando que se enviará los detalles de la reserva a su correo electrónico. Los detalles de reserva pueden incluir lugar exacto dentro de la universidad donde se llevará a cabo la reunión, link para la reunión virtual, persona con quien se llevará a cabo la reunión, entre otros aspectos.

Asimismo, luego de concretarse la reunión se puede enviar una encuesta al correo electrónico al alumno para que nos comente sobre su experiencia y si efectivamente se incorporará en esta universidad.

00:10:45 César: ...Entonces pasamos con Brenda para que Brenda les haga las preguntas a ustedes y luego vamos a pasar a una sección de comentarios en la cual ustedes, de acuerdo a las notas que han tomado y a la información que han recibido, puedan compartir su punto de vista con nosotros. Brenda te doy paso.

00:10:59 Brenda: Gracias, César. Ok, voy a hacer la primera pregunta y bueno, me gustaría que cada uno de ustedes conteste... Arlyn, ¿cuál es tu apreciación sobre esta plataforma virtual?

00:11:16 Arlyn: Bueno, por lo que pude entender, es una aplicación... el SAI es muy accesible para las personas que tuvieron el problema de estudiar o de estar en una universidad no licenciada, ya que muchos no tienen esa orientación personalizada para saber qué hacer respecto o cuando pase esto; ya que muchos dentro de la universidad, hubo muchas personas que incluso prefirieron dejar la universidad, ya que esta misma no contaba con un método así que ayude demasiado, ya sea a la personalización de la carrera o a qué universidad deseas irte. Ya sea de Lima o mejor si eres de provincia, ya que con esa aplicación como que te ayuda a diferenciar todo este tipo de cosas.

00:12:06 Brenda: Ok. Gracias. Luis...

00:12:10 Luis: Bueno, yo creo que la aplicación o la página SAI nos ayuda a los alumnos que lamentablemente estuvieron en universidades no licenciadas que no tuvieron apoyo de la universidad como algunos convenios... te ayuda a orientarte bien a qué universidad te puedes pasar y que las mallas curriculares de ambas universidades se acoplen a lo que tú llevas más o menos.

00:12:38 Brenda: Ok. Luis, continuamos contigo. ¿Crees que una plataforma como esta hubiera sido... de utilidad cuando en la universidad en la cual no estudiabas no se licenció? ¿Hubiera sido de utilidad para ti personalmente?

00:12:56 Luis: La verdad que sí porque cuando pasó todo el problema del licenciamiento que... lo que denegaron, los otros alumnos estábamos en shock de a dónde podríamos ir o que podía pasar con la universidad y lo que buscábamos eran convenios, pero creo que nunca hubo nada. Hubo comentarios, pero nunca llegó a nada bueno y tampoco no hubo estas páginas como ahorita que podemos ver.

00:13:22 Brenda: Perfecto. Arlyn, respecto a la misma pregunta, ¿crees que te hubiera sido útil esta plataforma en su momento?

00:13:35 Arlyn: Bueno, yo creo que sí, la verdad; ya que la universidad no tuvo como un asesoramiento para todas los estudiantes afectados por esta. Y a través de esa aplicación es como que muy fácil, muy didáctica para todos usarla, ya que como se menciona, hay universidades que en sí tienen su página web, pero es muy complicado ver las mallas curriculares o diferenciar unas de otras que el estudiante desea como si es mejor precio, donde... el lugar, no sé. Muchas cosas así o mismo la malla curricular, pero con esta aplicación es como muy fácil. Incluso, puedes separar citas, como dicen. O sea, es demasiado bueno.

00:14:14 Brenda: Perfecto. Arlyn y, ¿qué es lo que más te gustó de la plataforma?, ¿qué es lo que podrías resaltar?, ¿qué aspecto de esta plataforma?, ¿algunos de los pasos en particular?

00:14:31 Arlyn: Pues creo que en el filtro que hay de saber que hay una inteligencia artificial que más o menos te dan opciones dependiendo de tu carrera, dependiendo al lugar dónde vives y saber más o menos la malla curricular es que te asesoran muy bien, la verdad. Incluso te dan todo en orden, como aquí se puede ver de cada universidad, o sea, no es solo unas cuantas universidades sino es para que tú puedas elegir y ver cuál te conviene.

00:15:05 Brenda: Ok. Luis, ¿tú?

00:15:09 Luis: Yo opino que esta aplicación nos ayuda para que nosotros como estudiantes poder elegir a qué universidad podamos trasladarnos y lo mejor de todo es que hay muchas opciones y tenemos la opción también de elegir el lugar y el precio porque tenemos bastantes opciones para poder elegir... ya cada uno veremos en cuál nos convendrá elegir la universidad.

00:15:32 Brenda: Ajá. Luis y, ¿qué agregarías?... o de repente, ¿qué aspecto podríamos quitar?, ¿hay alguna sugerencia?

00:15:48 Luis: Bueno, yo creo que lo que se podría agregar... no sé si se podrá ver que es el precio... capaz que se pueda ver.

00:15:58 Brenda: A ver, César, por favor, coloca la parte del precio...

00:16:02 Luis: Porque no lo puedo ver...

00:16:03 César: Estoy tomando nota, estoy tomando nota.

00:16:05 Brenda: No coloca en la PPT para que lo pueda ver.

00:16:10 César: Ok... Dame un segundo, no sé por qué está lento. A ver... Ok.

00:16:32 Brenda: César, no. Coloca la PPT número 4 del precio. Donde están los precios. Ajá. Ya, ok. Luis, ahí está la parte justamente de... ¿Puedes agrandar la PPT, César? La parte de disponibilidad de pago mensual, ¿no?

00:16:53 César: Claro, creo que Luis... Claro... la información que propone SAI es cuál es la disponibilidad de pago del alumno. Sin embargo, la propuesta de mejora que nos comparte Luis es también que la plataforma te muestre cuál es el costo de la universidad, ¿correcto? El costo de la boleta, por así decirlo, de la universidad.

00:17:23 Luis: De las universidades que están en las páginas web con las que puedas comparar.

00:17:25 Brenda: Ah, ya. ¿En tu caso, Arlyn?

00:17:34 Arlyn: Bueno, en mi caso, sería que si se podría ver algún tipo de convenio o los horarios en los cursos. Y bueno, si se puede de una manera como que si se podría convalidar algunos cursos porque en las universidades que no se licenciaron... muchos dejaron de estudiar. Incluso, muchos pasando... casi terminando su carrera.

00:18:01 Brenda: Ok. Perfecto. Chicos, ¿de repente, algo que no les hayamos preguntado, pero que quisieran agregar, en general, a esta iniciativa o esta propuesta de mejora a través de la plataforma SAI?

00:18:23 Luis: Bueno, yo creo que es una buena opción para nosotros que somos estudiantes que no pudimos tener esa oportunidad de elegir con más... para acertar mejor, ¿no? Porque al pasarnos a otra universidad, lamentablemente, perdimos muchos cursos, mucho tiempo de estudio; y si hubiera habido una mejor opción, hubiera sido diferente la historia, pero bueno, a seguir adelante.

00:18:50 Brenda: Ajá.

00:18:57 Arlyn: Bueno, en cuanto a la aplicación o página me parece una idea súper muy buena, ya que cuenta con todas las medidas y como dices, es como un seguimiento que te da la universidad. Ah bueno, a través de la página para saber qué puedes hacer respecto si es que no se licenció tu universidad para que todo tu esfuerzo, todo el tiempo que estuviste estudiando no se vayan al tacho; y es muy dinámica, por así decirlo. Casi completa. Lo tiene todo. Está al alcance y es muy fácil de usarlo. A comparación de las páginas que es muy complicado y estar averiguando de otros lados y bueno...

00:19:38 Brenda: Ok.

00:19:39 Arlyn: Lo que sí me gustaría que sea un poco más difundida... que las universidades como que le den un poco más de relevancia... que sea una aplicación que pueda ser utilizada por todos.

00:19:50 Brenda: Perfecto. Ajá. Y ustedes, bueno... Estas serían las preguntas. Gracias, chicos. César, de repente dejas de grabar.

00:20:05 César: Sí, pero entonces llegamos al fin de la entrevista.

00:20:11. Brenda: Ajá.

00:20:12 Voy a detener la grabación, ¿ok?

Entrevista 8: Randiel Javier Melgarejo Díaz (Ingeniero de sistemas)

Entrevistadora: ¡Ya, perfecto! A ver... ¡Ya, ya está grabando! A ver, a ver, a ver, a ver... ¿Me escuchas, Randiel? ¿sí? ¡Ya!

Entrevistado: Sí, Brenda, sí te escucho con claridad.

Entrevistadora: A ver...iniciamos. Randiel, muchas gracias por tu tiempo en esta entrevista, no va a durar más de treinta minutos. Antes de continuar, necesito grabar esta entrevista para incluirla dentro de mis anexos, por lo que te enviaré un consentimiento también informado para que pueda ser completado con el objetivo de esta entrevista y, por favor, luego me lo envías firmado y con tu nombre y DNI, ¿sí?

Entrevistado: De acuerdo.

Entrevistadora: OK. Un favor, me indicas tu nombre completo, tu número de DNI y tu profesión.

Entrevistado: Randiel Javier Melgarejo Díaz, mi DNI es 40785249, soy ingeniero de sistemas y acabo de finalizar mi Maestría en Educación y Tecnología Educativa.

Entrevistadora: Perfecto. Gracias. Te comento que esta entrevista va a tener dos partes, una en la cual te presento nuestra propuesta de mejora para brindar un adecuado acompañamiento a los estudiantes cuyas universidades no han sido licenciadas y una segunda parte es un bloque de cinco preguntas, ¿sí?

Entrevistado: De acuerdo.

Entrevistadora: A ver...iniciamos. Ya. OK.

Entrevistado: Sí puedo ver tu presentación.

Entrevistadora: Ya, genial. La plataforma que hemos...que queremos...que nos gustaría implementar para poder brindar una solución a este problema, se llama SAI, que significa Sistema de Acompañamiento Institucional, que mejora el servicio de acompañamiento institucional al estudiante. Mira, tiene cuatro pasos. El primer paso es el tema de registro, donde el estudiante coloca sus datos personales, tanto...y también la información que él considera relevante para poder elegir una nueva institución en la cual continuaría sus estudios. Luego, esta información se filtra, según los intereses académicos que has proporcionado y se evalúa la mejor opción. Se plantea que la plataforma te brinde tres opciones, según lo que has indicado como datos de preferencia y, finalmente, culmina con la reserva de una cita con el área de admisión de estas tres universidades que te salen por default, luego de haber incorporado tu información. A ver... ¿cuáles son los pasos? El usuario, estudiante, universitario ingresa a la dirección web del portal e ingresa su número de DNI y dirección de correo electrónico institucional, la intención de ingresar el correo electrónico institucional es para validar que, efectivamente, el alumno forma parte de la universidad con licencia denegada. Luego, el usuario recibirá un enlace de validación a la dirección de correo electrónico integrada y se mostrará un anuncio de agradecimiento por confirmar su correo, brindándole la opción de empezar, ¿sí? Al hacer clic en “empezar”, automáticamente se mostrará la ventana “datos personales”, el alumno completará con su nombre y apellido, la universidad de procedencia, su ubicación, región y provincia, la carrera universitaria en curso, el ciclo académico actual y el nivel académico, que puede ser pregrado o posgrado. Después de dar clic en “siguiente”, el usuario tendrá que brindar información de contacto como dirección donde vive, número de teléfono, otro correo electrónico y link de red social; esta información es importante para asegurar distintas formas de vinculación con el alumno. Luego, ingresaremos a la parte de información institucional,

donde el alumno brindará información personalizada sobre criterios que debe tener la universidad en la que le gustaría continuar sus estudios. La información que brindará es la región donde le gustaría estudiar, pueden ser incluso...elegir tres regiones, el tipo de institución de interés que puede ser una universidad pública, una universidad privada o ambos, así como la disponibilidad de pagar mensual, este criterio considera rangos de 0 a 500 y va...y tiene seis rangos en total. Esta pestaña solamente se habilitará si el usuario selecciona como una institución de interés una universidad privada, caso contrario, no se habilitaría, ¿sí? Después de brindar la información de datos personales, datos de contacto e información institucional, el sistema mostrará las mejores opciones de universidades que se acomoden a las preferencias de los alumnos, según la información proporcionada y gracias a un algoritmo o ... que permita ¿no? Que permita mostrar el nombre de la universidad, si es público o privado, nivel académico, tipo de local, si es principal o sede, la dirección, la currícula de la carrera que es muy importante porque habíamos identificado que, a veces, es complicado encontrar diferentes...el alumno mismo tuvo que buscar las currículas y, a veces, no están disponibles en todas las páginas de todas las universidades...Y la opción también para que pueda reservar, ¿no? Como miras acá también tienes la opción de reserva, puedes reservar inmediatamente una cita con la universidad de interés...puede reservas hasta tres citas, así como de realizar comparaciones de currículas entre universidades, las cuales se mostrarán en una sola ventana. Actualmente, los alumnos pueden ingresar a las páginas web de las universidades licenciadas y buscar las carreras y sus respectivas mallas curriculares; sin embargo, muchas veces, estas no están disponibles o es complicado ubicarlas a simple vista. A través de esta plataforma, se podría brindar esta información inmediata a disponibilidad de los interesados, ¿sí? Una característica diferencial de la plataforma es que te permite reservar citas online o presencial en ese mismo instante con las oficinas de admisión de las universidades licenciadas receptoras. Las fechas sombreadas de color gris son aquellas que no se encuentran disponibles y aquellas en color blanco, se refieren a aquellas disponibles. Asimismo, se puede especificar si la cita es online o presencial. Una vez seleccionada la fecha, inmediatamente, el alumno ingresará a una ventana donde se muestran las horas disponibles para la reunión, el periodo de tiempo de las reuniones es de treinta minutos, los intervalos de tiempo disponibles están en los casilleros de color blanco. Bueno, finalmente, se logrará la reserva y se mostrará un comunicado de éxito indicando que se enviará los detalles de la reserva a su correo electrónico. Los detalles de reserva pueden incluir lugar exacto dentro de la universidad donde se llevaría a cabo la reunión o bien, te enviaría el link directamente de la reunión virtual, persona con la que se llevaría a cabo la reunión, entre

otros aspectos. Asimismo, luego de concretarse la reunión, se puede enviar una encuesta al correo electrónico del alumno para que nos comente sobre su experiencia y si, efectivamente, se incorporará en esta universidad, ¿no? OK. Este es el prototipo que hemos planteado y ahora te hago algunas preguntas. La primera pregunta, Randiel, es ¿cuál es la apreciación sobre la plataforma?, ¿qué opinas sobre la plataforma? Considerando que también estás en el sector y entiendes el problema, ¿no?

Entrevistado: Bueno, yo creo que realmente refleja una necesidad bien identificada en el contexto universitario actual. Es algo que es parte del dolor actual de muchos estudiantes que, de manera injusta, están siendo afectados porque sus universidades han perdido el licenciamiento, ¿no? Entonces, me parece de que hay una deuda pendiente por parte del Minedu, como líder del sector educativo, que debería haber orquestado, de manera holística, este efecto, de manera coordinada, con Sunedu, ¿no? Sin embargo, me parece que han tomado acciones sin avizorar y sin ver, digamos, la proyección en el tiempo. Entonces, ahora estamos con esta deuda y lo que entiendo...la plataforma quiere hacer es establecer un patrón de contacto y gestión para estas personas, para estos universitarios afectados, de modo de que, de manera ordenada y gobernada, podamos decir que...quiénes de estos universitarios están transitando, ya transitaron o todavía ni siquiera tienen idea de las alternativas a las que podrían migrar. Porque ahorita tú lo preguntas y lo más probable es que ninguna de las autoridades tenga un número estructurado y bien gobernado de cómo va esta situación. Yo, por ese lado, muy de acuerdo con la necesidad...yo creo que está muy bien identificada. Me gustaría haber escuchado un poco más respecto a "Oye, un alumno, que ya...está afectado por este escenario, se tarda entre 4 a 5 meses en recolocarse...y le demora una inversión de S/ 1000 por todo el papeleo y traslado...y le demora unas 300 horas de su tiempo poder finalizar todos los trámites". Ese dimensionamiento me hubiera gustado escucharlo porque, obviamente, ahí es donde numeralizas un poco cuál es la necesidad o el ahogo en cada uno de ellos, ¿no? Y cómo con tu plataforma esta realidad va a cambiar, este **As-is**, cómo lo vas a pasar a un **To-be**...y en el To-be, posiblemente, ya no sean pues S/ 1000 de inversión, de repente, son S/ 100, ya no invierto 300 horas, de repente, tiene que invertir 8 horas a lo mucho. Hacer ese cambio tiene que estar evidenciado, por lo tanto, sí me gustaría que le tomes algunas métricas a ese punto, ¿no?

Entrevistadora: Perfecto. Genial, genial, Randiel. ¿Y tú consideras que esta plataforma es tecnológicamente viable?, ¿se puede desarrollar?

Entrevistado: Claro. Yo, por el lado de lo que es, de lo que tiene que ver con la arquitectura de datos o la estructura de datos que tú requieres para que esto tenga soporte en cuanto a información, hay viabilidad para el manejo en línea, pero con ciertos desfases, ¿no? Porque...y ahora te paso a explicar las razones. La información de las universidades que han perdido su licenciamiento es una información que llega de manera, digamos, fachera...en algún momento sale la noticia, tú te enterarás y esto va a dejar un parque de estudiantes en esta situación de transición, digamos ¿ya? Ese parque de estudiantes tiene dos alternativas, si tú lo enfocas del lado del estudiante, vas a depender mucho de que la gente se enrole para que tú sepas él está pasando por esa situación, pero, si tú enfocas la data por el lado de la institución pública, o sea, tú te pones en la posición de Minedu, tú tienes la data, ¿por qué? Porque hay una normativa que obliga a todas las universidades que toda la información de sus alumnos matriculados, qué cursos han llevado y todo lo demás, se concentre en Minedu para que ellos puedan establecer políticas públicas para la educación superior. Entonces, la data está...o sea, el día que, de repente, en este periodo le quitan la licencia a una universidad, tú vas a poder, como Minedu, saber al corte y al momento cuántos alumnos son el parque de nuevos alumnos en transición, digámosle así, que van a necesitar la ayuda de esta plataforma y, por lo tanto, vas a poder comunicarte con ellos para iniciar un trabajo. Entonces, yo sugiero que, dado el planteamiento de tu idea, no solamente tengas un formulario listo para que los alumnos, por motivación propia, se enrolen, sino también, puedas utilizar esa base de información de Minedu para poder enviar comunicaciones y tratar de encauzarlos a tu flujo o a tu workflow de regularización de estudios universitarios. Entonces, eso hablando un poco respecto a la parte de datos, respecto a la parte de información. ¿Cuáles son los aspectos que, digamos, me preocupan en cuanto a poder hacer viable este planteamiento? Definitivamente, una de las cosas que están en el borde de lo complejo de automatizar es el tema de la convalidación, los procesos de convalidación o compatibilidad porque, por ejemplo, tú has comentado “bueno, vamos a tener un algoritmo que genere una recomendación a los alumnos de acuerdo a sus intereses”, ¿no? Sin embargo, una de las motivaciones más recurrentes, que espero hayas podido identificar, obviamente, yo, sin una encuesta, no te podría hablar más que de una presunción, pero, posiblemente, tú habiendo realizado este proceso, esté en la escala económica que ellos ya estaban, primero que nada, o menos, ¿no? Segundo, que el tiempo que tenían pendiente para terminar sus carreras no se dilate...si me quedaban tres años, pues no quiero trasladarme a una universidad que ahora me demore 4 años o me demore 5 años. Eso como segunda condición y, tercero, que la exigencia en el nivel académico, más o menos, esté al mismo

nivel o superior...pensando, digamos, en estudiantes que buscan una buena formación. Entonces, por ese lado hay un aspecto que me preocupa, ¿por qué? Porque estas posibilidades de las que estamos hablando son muy blandas, no tienen la capacidad de ser estructuradas para que un algoritmo las automatice y, si lo pudieras hacer, vas a necesitar información que, de cierta manera, requiere mucho trabajo manual, ¿a qué me refiero? A que tú, manualmente, establezcas los criterios “tiempo de finalización” y “calidad universitaria” y “costos”. O sea, ¿cuánto me va a costar la nueva universidad?, ¿en cuánto tiempo más voy a terminar? y ¿qué tal es la calidad de enseñanza, digamos, o la exigencia? Son cuestiones que sí se pueden estructurar, pero que, hoy por hoy, no están estructuradas, por lo tanto, requiere que tú trabajes ahí una base de datos que ayude a la relación de “universidad de origen-posibles universidades de destino” y que te permitan ranquear ¿cuál es una buena recomendación para este chico? Porque, si tú lo dejas a la decisión de él, digamos, vas a establecer un criterio que no le genera mucho valor, que es la parte, de repente, de la geografía. La geografía puede ser un problema como no porque, si dentro de la geografía no tengo una universidad que tenga mi misma carrera y me pones una universidad que está en otra geografía, igual me voy a tener que mudar, considerando las otras ciudades del país que no tienen tantas universidades. Entonces, la geografía, si bien es cierto, puede considerarse un aspecto de valor, pero yo no creería que es el prioritario. Yo lo que te sugiero ahí es, de repente, a través de una segunda encuesta, afinar un poco cuáles son los criterios de los que ya hemos mencionado que son prioridad o qué peso le daría, en todo caso, el estudiante a estos criterios, para que tú puedas ponderarlos e implementarlos en el algoritmo. Entonces, eso yo creo que te ayudaría a tener una estructura o un criterio estructurado de cómo sugerir un ránking de convalidación o un ránking de emparejamiento alumno-universidad de destino porque allí está el valor de la plataforma, porque si mejor es que yo pregunte universidad por universidad, yo mismo haga mi análisis, no me sirve de mucho e igual me voy a tener que quemar horas en estar preguntando detalles que, finalmente, yo me hubiera pensado ahorrar con el uso de esta plataforma, ¿no?

Entrevistadora: OK.

Entrevistado: O sea, el truco estaría, en todo caso, para la viabilidad de esta idea, en “¿cuánto tiempo le ahorras al estudiante?”, por eso es que era bueno el tema de la métrica...hoy en día, ¿cuánto se demora? Y, con tu plataforma, ¿cuánto se va a demorar? De repente, sin ninguno de los criterios que yo he dicho, solo con el aspecto geográfico, la reducción vale la pena...entonces, podríamos ya hablar de un escenario que sí tiene una propuesta de valor bien aterrizado, ¿no?

Entrevistadora: OK. O sea, ¿hacer una comparación de tipo costo-beneficio, costo-efectividad? De la propuesta en general para ver estos criterios, tanto...hablaste sobre la parte monetaria, como también el tema de tiempo, que también se valoriza, ¿no?

Entrevistado: Claro. ¿Qué tanto pesa en el estudiante “cuánto más me voy a demorar en terminar mi carrera si es que me traslado a tal cual o demás”? Y esa pregunta, en realidad, tiene escondido otro punto, que es la convalidación de currícula, y la convalidación de currículas, lastimosamente, las universidades dejan a criterio de un evaluador, no es algo que tengan estructurado a veces, ¿no? No es algo que tú lo metes a un matriz y te sale si se va a convalidar al 80%, al 70%, no es algo fijo, sino que es algo muy blando...entonces, ahí hay un desafío importante y habría que ver de qué manera, si, de manera cooperativa o de manera comunitaria, esta información se puede almacenar o consumir, ¿a qué me refiero? De manera cooperativa, es decir, que tú le digas a las universidades “¡Oigan! Si ustedes me agilizan las convalidaciones aquí, yo les voy a brindar el radar de quiénes son sus posibles candidatos”. De manera obligatoria, “Minedu, saquen una normativa para que estos graciosos estructuren las convalidaciones” ...y no sea algo al azar, y no sea algo tan de criterio de una persona, porque eso no ayuda a que la gente se mueva rápidamente hacia una universidad de destino...y, de manera comunitaria, “¿tú ya te trasladaste?, regístrame qué convalidaciones has hecho y cuando muchos de la comunidad me alimenten esta data, yo voy a poder compartirlo con otros que van a venir nuevos y van a poder saber qué tanto les conviene llegar o no”.

Entrevistadora: Pero, ahorita, las universidades no licenciadas también habrán reportado...bueno...las currículas que estaban llevando los alumnos, ¿no? Hay un tema de acervo documentario que debieron de haberlo reportado, no sé si es que sabrás si es que eso lo han llegado a reportar o no, ya que estás ahí como asesorando un poco.

Entrevistado: Sí, o sea, toda la data de las universidades, currícula, carrera, curso, sumilla, bueno, no sé si la sumilla, pero hasta cursos...matrícula, matriculados, alumnos, profesores...toda la data de las universidades la tiene Minedu. Lo reportan a Minedu y está, por ley, normado de que la tienen que reportar.

Entrevistadora: OK. Perfecto.

Entrevistado: Ahora, ¿en cuánto tiempo lo reportan? Eso es otro problema porque tienen un plazo, creo que de 6 meses o de 4 meses y, a veces, se demoran mucho más de lo esperado, ¿no? Por eso te decía, hay que tener cuidado en la viabilidad, en tanto que la data no está al momento o, en todo caso, coordinar con Jorge Mori para ver cómo

este escenario crítico o este escenario contingente, dado que estamos hablando de una población que está quedando en el aire, se puede poner bajo una normativa, lo obligue a que esta información, de ellos en particular, tenga un aterrizaje acelerado, que no se le dé un plazo de más de 2 semanas, digamos...

Entrevistadora: Claro.

Entrevistado: Está en las manos del Ministerio, ellos tienen la capacidad de normarlo.

Entrevistadora: Claro. Sí, sí, por supuesto. Randiel, para implementar, en general, bueno, considerando ya, bueno, los criterios, las recomendaciones, las mejoras que acabas de indicar... Una plataforma así, ¿cuánto costaría? o ¿cuánto estaría en el mercado para poder implementarlo?

Entrevistado: Ahí, lo que yo quisiera saber es si el enfoque de ustedes va del lado de independiente al organismo público o dentro del organismo público...

Entrevistadora: No...

Entrevistado: O sea, si lo vas a implementar a Minedu para que Minedu...para aprovechar todo lo que Minedu tiene o lo vas a implementar en tu servidor y vas a hacer un servicio más de tu parte, ¿no?

Entrevistadora: No, sería...o sea, ¿cuánto costaría...? La pregunta sería un poco, disculpa, ¿cuánto le costaría al Minedu implementar una plataforma similar?, aproximadamente.

Entrevistado: ¿cuánto le costaría a Minedu?

Entrevistadora: Sí, o sea, por ejemplo, Minedu lo va a implementar, imagínate...Minedu quiere el servicio, implementar una plataforma de estas. Minedu tendría que hacer una cotización, una licitación para poder indicar a un postor. En el mercado, ¿cuánto está, aproximado, implementar...o sea, un desarrollador cuánto cobraría al Minedu para poder implementar esta plataforma?

Entrevistado: Ya, mira, te comento un poco para ayudarte también a aterrizar este criterio porque no es tan sencillo. Si la plataforma la quisiera implementar un independiente, podría hablar con un desarrollador y el desarrollador, posiblemente, una plataforma independiente de Minedu, lo podría estar cotizando, una plataforma de este tipo, independiente a Minedu, lo podría estar cotizando entre S/ 30 000 a S/ 50 000...un desarrollador o un equipo de dos desarrolladores, ¿no? Con las funcionalidades que has mencionado, ¿ya?

Entrevistadora: OK.

Entrevistado: Porque no hay desafíos, o sea, porque el desarrollo es autónomo. El detalle, cuando tú lo haces fuera de Minedu, es que el desarrollo ya es autónomo, ¿qué quiere decir esto? Que no tienes que integrarte con nadie, que no tienes que capturar la data de nadie, sino que publicas tu web y desde el primer día se alimenta por los flujos que el ecosistema de gente que quieres atender va a alimentar, ¿no? Pero si Minedu quiere implementar un desarrollo de estos, primero que nada, no va a poder contratar un programador o dos programadores, primero que nada, va a tener que abrir una licitación, un servicio, un TDR para hacer una contratación de una empresa que haga la implementación de la plataforma y, ¿cuál es la complejidad ahí? Ya no es una plataforma autónoma, es una plataforma que va requerir integrarse a las bases y a los servicios de Minedu para utilizar la data que Minedu tiene, ¿no?

Entrevistadora: Claro.

Entrevistado: Entonces, bajo ese contexto, ya no es un desarrollo del programa...

Entrevistadora: Randiel, un poco se esta cortando, disculpa.

Entrevistado: ...es un desarrollo de la capa de integración...Ya. Sí, lo que pasa es que tengo que volver a fuera porque, si entro a mi casa, mis hijos me van a saltar ...

Entrevistadora: Sí, ya terminamos ya...

Entrevistado: Tengo mis hijos y no voy a poder terminar de hablar, así que voy a terminar de contestarte acá fuera ...Mira, te decía que, en el caso de que Minedu lo quiera implementar al interno de la organización, Minedu, actualmente, ya tiene un ecosistema tecnológico, entonces, hay que colocar una nueva pieza...ya no es un desarrollo autónomo. Cuando hablamos de un desarrollo autónomo, que es alguien que lo hace por fuera de Minedu, ...Frontend, Backend y tu base de datos y se acabó el escenario, pero cuando hablamos de meter una nueva pieza tecnológica en Minedu...primero que nada, Minedu tiene sus estándares tecnológicos; segundo, aparte de sus estándares tecnológicos, tiene su metodología, tiene su arquitecto, tiene su OPI, su área de TI, tiene su área de negocios...y vas a tener que presentarte con un gestor de proyectos para la implementación, o sea, hablar institucionalmente de un proyecto de este tipo es orquestar todo un proyecto, ¿no?

Entrevistadora: Claro.

Entrevistado: ... y ahí tienes que hacer gestión de alcance, gestión de tiempo, gestión de riesgos, gestión de recursos, gestión de comunicaciones, ¿para qué? Para que tengas las firmas necesarias y evidenciar que se puso como el componente tal y como se comprometió la compra y que funcionó como debía funcionar. Entonces, todo ese aspecto documental y de gestión de proyectos es muy distinto a hacer una implementación por fuera, ¿no?

Entrevistadora: Claro.

Entrevistado: El Minedu lo va a hacer, va a sacar un TDR y tiene que...en el TDR tiene que especificar todo lo que necesita para que esta caja tecnológica se coloque y, al tú meter una caja tecnológica que no es autónoma, sino que tiene que vivir en el stack tecnológico de Minedu; es decir, en toda la malla de cajitas de tecnología que Minedu tiene hoy en día, tienes que cumplir, como te digo, con ciertos estándares. Eso te va a obligar a tener un equipo, por lo menos, de seis personas para tu plataforma. Un arquitecto, un **[inaudible 27:35]**, un Frontend, dos Backend y alguien de calidad, más un Project manager, ya son siete ya, siete personas, siete perfiles con los cuales vas a tener que estructurar el proyecto y justificar que realmente estás entregando lo que dices que estás entregando. Entonces, en ese contexto, un proyecto de siete personas, en un periodo de seis meses, que yo estimaría que demora esto, yo te estaría estimando unos S/ 300 000 a S/ 400 000.

Entrevistadora: S/ 400 000. Claro. Porque ya es un proyecto, tienes razón.

Entrevistado: Correcto.

Entrevistadora: OK. Y tú lo miras, considerando dentro de Minedu, justo que estás viendo el tema, ahí en la parte tecnológica...

Entrevistado: Para que quede evidencia en la grabación...ya pasaron tres preguntas.

Entrevistadora: Sí, sí...disculpa, disculpa, disculpa...

Entrevistado: No, Brenda, para nada, cuando quieras.

Entrevistadora: En esa parte, ellos tienen...o sea, ellos tienen también...porque bueno...una cosa es que ya se contrate un equipo para hacer el proyecto y luego ya pues, supongo que pasará íntegramente al Minedu, ¿cierto? O sea, ya tiene...Minedu...ya tiene personal

Entrevistado: Claro, claro.

Entrevistadora: ...y ya tiene, tiene el personal, tiene la oficina de OTI.

Entrevistado: Sí, la OTI, la OTI, tiene la OTI, correcto.

Entrevistadora: Ya. OK. Sí tiene el recurso humano, bueno, financiero...no lo sé, pero...sería algo...debería, ¿no?

Entrevistado: Ojo que la plataforma va a ser soportada y mantenida por la OTI, pero el *owner* de la plataforma...el que va a ser propietario de la plataforma, en realidad, es Digesu, y dentro de Digesu, el especialista que se contrate para este tema. Hoy en día, es un gran vacío, a nivel del Ministerio de educación, el tema de los traslados externos, es un tema no gobernado, no hay nadie que se siente y revise los temas de traslados externos en el país. Entonces, ahí surge un tema, justamente, de necesidad, que ahora, tras el cierre de universidades y la denegación de licenciamientos, estamos viendo que los chicos terminan afectados, ¿no?

Entrevistadora: Sí, sí...

Entrevistado: Pero, en realidad, o sea, en muchos años han pasado a lo que esto está sin gobierno y requiere ya que alguien tome las riendas, ¿no?

Entrevistadora: Claro, claro que sí.

Entrevistado: De repente, lo más probable es que tú no encuentras un especialista en el Ministerio de Educación que se dedique a ver los traslados externos y que realmente, con la propuesta que estás haciendo, ya se vea obligado el ministerio a contratar un rol de este tipo, ¿no?

Entrevistadora: Claro, que monitoree todo ello, ¿no?

Entrevistado: Que monitoree este ecosistema, ¿no? Donde los universitarios se mueven de un lado a otro y que ayude a que eso no sea un criterio tan blando...en realidad, que realmente tenga cierta estructuración, no puede ser que un alumno que ya llevó cuatro años de carrera, cuando se traslade a otra universidad, bajé pues a tres años, a dos años y medio...entonces...y que sea variable, lo peor es que sea variable porque no es que hay algo estructurado, no es que hay algo...no es que ese movimiento de universitario de un lado a otro...por ejemplo, si va a hacer este ciclo un alumno y de ahí lo hace otro alumno en otro momento de este ciclo va a tener resultados distintos, de repente. Eso es malo, ¿no? Eso es malo porque no es justo, no es igualitario, atenta contra la igualdad, para el trato contra los chicos.

Entrevistadora: Sí, sí, estamos de acuerdo en eso, Randiel. Perfecto, Randiel, te hice más de cinco preguntas, pero me has dado varias indicaciones para incorporarlas.

Entrevistado: No, cuando quieras, cuando quieras, en realidad, este tema me interesa mucho.

Anexo 4

Chat 1: Consulta mediante canal oficial en línea de la SUNEDU

La conversación comenzó en: Wednesday, September 11, 2019, at 19:31 (GMT+0)

[19:32] cesar: Nombres : cesar

Apellidos : del castillo

DNI : 45671717

Universidad : PUCP

Ciudad de origen : Lima

Teléfono o celular : 957252434

Correo electrónico : a20157090@pucp.edu.pe

He leído la política de uso de chat : Acepto

[19:32] Sunedu: Bienvenido al portal web institucional de Sunedu, si tiene alguna consulta sobre el proceso de cierre de universidades podemos atenderlo por este medio. Estamos listos para ayudarlo.

[19:32] *Susan se ha unido a la conversación*

[19:32] Susan: Buenas tardes.¿En qué podemos ayudarte?

[19:32] cesar: Hola!

[19:34] cesar: Estoy interesado en saber si la SUNEDU cuenta con una oficina de acompañamiento al estudiante cuando se le deniega el licenciamiento institucional a una universidad.

[19:36] cesar: Por ejemplo, si soy estudiante de una universidad a la que se le ha denegado la licencia institucional ¿hay una oficina (de SUNEDU) que se asegure en orientarme para continuar mis estudios?

[19:46] Susan: Puede acercarse a la sede central de Sunedu y solicitar ser atendido por un analista del Departamento de Conflictos Sociales.

[19:47] cesar: Muchas gracias. Por favor, ¿podría decirme el horario de atención?

[19:48] cesar: y también si es necesario pedir una cita.

[19:50] Susan: Nuestra sede central se encuentra ubicado en: Calle Aldabas N° 337 – Urb. Las Gardenias. (Cruce Av. Benavides y Av. Caminos del Inca) - Santiago de Surco – Lima. Horario de atención presencial: Lunes a viernes de 08:30 a.m. a 04:30 p.m.

[19:50] Susan: No se requiere cita previa.

[19:51] cesar: Finalmente, ¿es posible solicitar una cita telefónica?

[19:55] Susan: Puede comunicarse con el señor Víctor Acosta a través de nuestra central telefónica (01) 500 3930, anexo 2211.

[19:55] cesar: ¡Muchas gracias!

[20:00] Susan: Gracias por comunicarte con nosotros, esperamos que tengas un buen día.

[20:07] *Susan ha dejado la conversación*

Chat 2: Consulta mediante canal oficial en línea de la SUNEDU

La conversación comenzó en: Wednesday, November 20, 2019, at 18:47 (GMT+0)

[18:50] brenda rosario: Nombres : brenda rosario

Apellidos : costas sosa

DNI : 45438832

Universidad : unalm

Ciudad de origen : lima

Teléfono o celular : 974621242

Correo electrónico : bcostas@lamolina.edu.pe

He leído la política de uso de chat : Acepto

[18:50] Sunedu: Bienvenido al portal web institucional de Sunedu, si tiene alguna consulta sobre el proceso de cierre de universidades podemos atenderlo por este medio. Estamos listos para ayudarlo.

[18:51] *Luis se ha unido a la conversación*

[18:51] Luis: Buenas tardes.¿En qué podemos ayudarte?

[18:53] brenda rosario: Hola, te comento que hace un momento me comuniqué por este medio para consultar sobre los programas de contabilidad de universidades licenciadas ya que mi sobrina es alumna de la universidad telesup y desea trasladarse a otra universidad

[18:53] brenda rosario: me enviaron este link

[18:53] brenda rosario: <https://www.sunedu.gob.pe/informacion-estadistica-universidades-licenciadas/>

[18:54] brenda rosario: en la cual encuentro qué universidades tienen la carrera de contabilidad

[18:54] brenda rosario: si bien me han brindado esta información

[18:55] brenda rosario: consulto, si ustedes me hacen el contacto con la universidad que he elegido

[18:55] brenda rosario: o tengo que dirigirme directamente a la universidad

[18:55] brenda rosario: gracias

[18:55] brenda rosario: quedo atenta a la rpt

- [18:58] Luis: Con relación a su consulta, le informamos que en el caso de realizar algún tipo de traslado externo con alguna universidad licenciada tendría que contactarse directamente con la institución de su interés.
- [19:01] *Susan se ha unido a la conversación*
- [19:04] brenda rosario: ok, y si es la UNP que tiene convenio con la Telesup, lo que entiendo es que ellos realizan todos los trámites para el traslado o lo realizan ustedes
- [19:04] brenda rosario: ?
- [19:06] *Luis ha dejado la conversación*
- [19:06] brenda rosario: Al indicar ELLOS, me refiero a la Telesup
- [19:06] brenda rosario: gracias, quedo atenta
- [19:07] Susan: Le indicamos que hasta el momento la universidad no ha realizado algún convenio con otras universidades.
- [19:08] brenda rosario: eso es preocupante. Qué puedo hacer?
- [19:09] Susan: Lo señalado no impide que los estudiantes puedan, por cuenta propia, gestionar su traslado externo a otra universidad o institución al margen de los convenios que celebre la universidad en proceso de cese de actividades, conforme al procedimiento establecido en la citada Ley Universitaria.
- [19:13] brenda rosario: Sobre la parte económica, en las universidades que hemos ubicado las mensualidades son más altas que la telesup, saben si hay algún tipo de becas o similares para continuar con los estudios de mi sobrina?
- [19:14] Susan: Le informamos que mediante la Resolución del Consejo Directivo N° 082-2019-SUNEDU/CD se aprobó un acuerdo que promueve la creación de mecanismos y facilidades para la incorporación en universidades

licenciadas de estudiantes de casas de estudio a las que se les ha denegado la licencia institucional.

Dicho acuerdo parte de reconocer el rol de las universidades para contribuir con el bienestar de la sociedad desde la Responsabilidad Social Universitaria (RSU). En esa línea, la SUNEDU ha dispuesto que las acciones orientadas a la reincorporación y permanencia en el sistema universitario de estudiantes de universidades a las que se le haya denegado la licencia institucional pueden ser entendidas como parte de la promoción de la RSU, en tanto que contribuyen con el bienestar social y demuestran su compromiso con el entorno.

Asimismo, las universidades licenciadas podrán implementar mecanismos como la creación de tarifas sociales que tomen en cuenta los costos de la universidad de origen de cada estudiante, la rebaja de tasas administrativas para convalidación de cursos y traslado, y la inversión en medidas que permitan al estudiante adecuarse a su nueva universidad (como programas de nivelación u orientación), entre otras.

La SUNEDU reconocerá el monto destinado a estas acciones como parte del presupuesto destinado a acciones de RSU. El artículo 125 de la Ley Universitaria establece las universidades deben dedicar, como mínimo, 2% de su presupuesto a estas tareas.

[19:19] brenda rosario: Qué universidades ya están implementando este mecanismo? me gustaría saber para priorizar estas y buscar el programa de contabilidad en las mismas.

[19:23] Susan: Tendrá que realizar la consulta a la universidad de su interés.

[19:30] brenda rosario: Me interesaría las que están en Lima

[19:31] brenda rosario: la UTP, UCV, PUCP

[19:32] brenda rosario: USIL, UP

[19:33] Susan: Tal como le indicamos en el párrafo previo, tendrá que realizar la consulta en la universidad de su interés.

[19:36] brenda rosario: Ok. Cuando la telesup realice sus convenios, sabré con qué universidad ha suscrito los mismos por la misma universidad o hay alguna web en la cual pueda identificar estos convenios.

[19:38] Susan: Será publicado a través de nuestro portal web, en el siguiente enlace: <https://www.sunedu.gob.pe/telesup/>

[19:39] Susan: Asimismo, la universidad deberá informar a sus estudiantes sobre los convenios realizados.

Anexo 5 – Costo de desarrollo de la plataforma

Propuesta de desarrollo de la plataforma virtual SAI

1. Arquitectura técnica de la solución

La plataforma virtual que se brinda, está compuesta de dos partes: el servidor (hosting) y el cliente (plataforma).

HOSTING

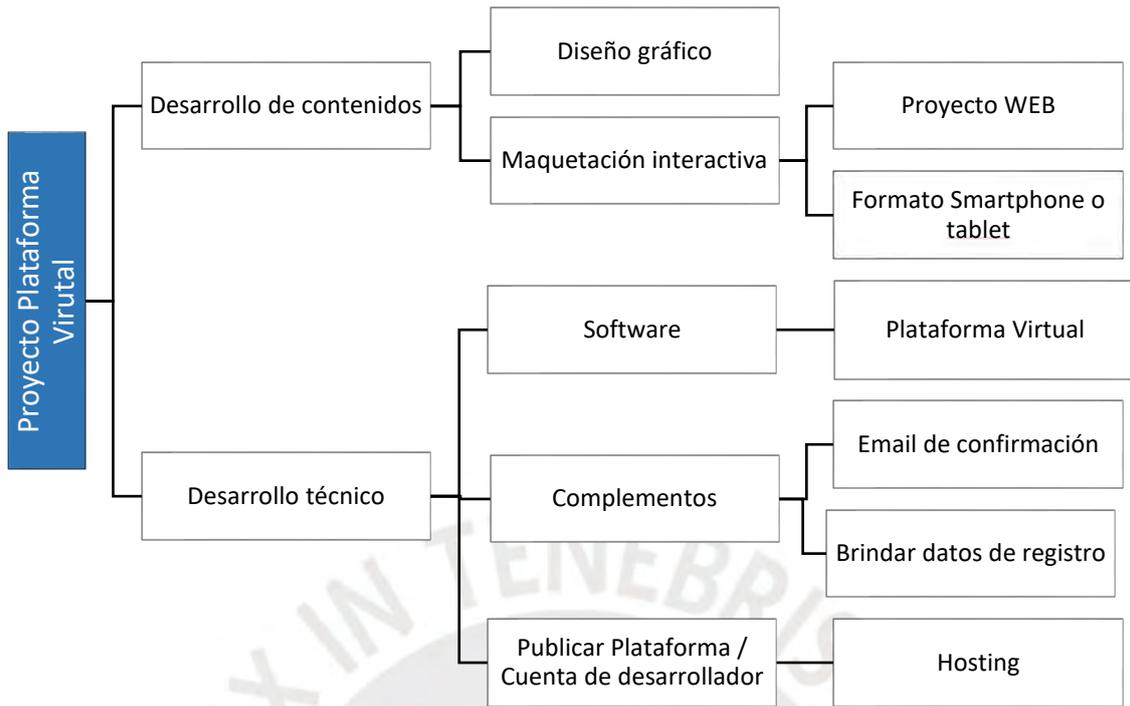
- Se encargará de almacenar toda la información de la plataforma como su gestión
- Brindará una capa de servicios web de sincronización que permita a la plataforma realizar actualizaciones a la data que se haya actualizado, mejorando la usabilidad de la solución.

PLATAFORMA VIRTUAL

- Se desarrollará una plataforma web con diseño responsive, la cual permitirá que se visualice en todos los dispositivos.

2. Estructura del proyecto

Este diagrama muestra las áreas de trabajo para el desarrollo de la plataforma virtual, se contará con dos partes: Área de contenido y Área técnica.



3. Características de la plataforma



4. Estilo visualización

Como objetivo principal del desarrollo de la plataforma virtual es generar una interfaz gráfica intuitiva y atractiva, donde el usuario encuentre un espacio de uso amigable.

Es así que el diseño de la plataforma se basara en las últimas tendencias en estética web, teniendo en cuenta el perfil del público objetivo.

5. Presupuesto – Desarrollo y publicación de la plataforma

ANALISIS DE REQUERIMIENTOS

RQ-001

Para obtener información de la lista de universidades, se ingresarán los siguientes datos en fase 1(registro de usuario): DNI del usuario y correo electrónico.

RQ-002

Para obtener información de la lista de universidades, se ingresarán los siguientes datos en fase 2(datos personales): nombre y apellidos, universidad, región, provincia, carrera, ciclo, nivel académico .

RQ-003

Para obtener información de la lista de universidades, se ingresarán los siguientes datos en fase 3(información de contacto): número de teléfono1, número de teléfono 2, correo electrónico, Link de red social.

RQ-004

Los resultados de la lista de las universidades, será visto por el filtro del usuario.

RQ-005

El usuario podrá visualizar los programas de las universidades, una vez tomado una sensación el usuario podrá reservar, escogerá una fecha, una vez aceptada la reserva se le enviará un correo de confirmación

DETERMINAR LOS COMPONENTES FUNCIONALES

Transacciones del negocio

1. Registro del usuario

2. Consultar usuario
3. Email de verificación
4. Ingresar datos personales del usuario
5. Ingresar información de contacto del usuario
6. Ingresar filtro de universidades
7. Consultar lista de universidades
8. Consultar información de programas de cada universidad
9. Consultar fecha de reservas
10. Ingresar una reserva
11. Enviar un email de confirmación

Se debe relacionar 21 días de trabajos en las funcionalidades

FUNCIONALIDADES	Horas totales
Registro del usuario	10
Consultar usuario	9
Email de verificación	16
Ingresar datos personales del usuario	14
Ingresar información de contacto del usuario	14
Ingresar filtro de universidades	14
Consultar lista de universidades	18
Consultar información de programas de cada universidad	20
Consultar fecha de reservas	20
Ingresar una reserva	13
Enviar un email de confirmación	20

PRODUCTIVIDAD DEL EQUIPO DE TRABAJO

Consideremos los involucrados para el desarrollo de la plataforma virtual, teniendo en cuenta la cantidad de horas de trabajo y la complejidad de cada funcionalidad a desarrollarse. Es por ello que se mencionaran 3: El Project Manager, desarrollador de software y el tester.

Teniendo como referencia 21 jornadas de trabajo por mes, podemos determinar la cantidad de horas de trabajo por integrante:

EQUIPO DE TRABAJO	H/DIA	Horas totales
Project Manager	8	336
Desarrollador de software	8	248
Testing	8	88

COSTO DE LA PLATAFORMA VIRTUAL

EQUIPO DE TRABAJO	Monto
Project Manager	s/. 23.520
Desarrollador de software	s/. 12.400
Testing	s/. 5.280
Desarrollo de Contenido	
Diseño gráfico: Total 10 vistas en 1 publicación	s/. 5.375
Conceptualización maquetación interactiva de 10 páginas	s/. 7.500
Desarrollo técnico	

Desarrollo de la plataforma	
web:funcionalidades, servidor web, base de datos.	s/. 12.730
Email de verificacion	s/. 3000
Publicación de la plataforma	s/. 4500
Hosting	Consultar precio hosting
Total desarrollo y publicación de la plataforma	s/. 74.305

