



Ventanilla única y móvil para el apoyo al ingreso en la Universidad de la República

Lucía Cabrera Canabal

Universidad de la República, Uruguay

luciacabre@gmail.com

Resumen

La ventanilla única móvil es una iniciativa del Programa de Respaldo al Aprendizaje (Progres-a) de la Universidad de la República (Udelar) en Uruguay, creada para facilitar el ingreso, tránsito, permanencia y egreso de los estudiantes universitarios. Progres-a promueve la vinculación y el sentido de pertenencia a la universidad mediante la difusión de información sobre la oferta educativa y recursos de apoyo disponibles para los y las estudiantes. Mediante un formulario electrónico y accesible online centraliza las solicitudes de apoyo estudiantil atendiendo a estudiantes ingresantes y potenciales de diversas edades y contextos. Desde su implementación en febrero de 2024, recibió 1,093 respuestas, mayoritariamente de mujeres y jóvenes entre 17 y 21 años. Las principales solicitudes fueron tutorías para el ingreso,

orientación vocacional e información de recursos de apoyo y becas. La ventanilla única móvil se destaca por su enfoque activo, acercándose a los estudiantes y las personas en general, permitiendo una personalización de los apoyos disponibles en la institución. Esto contribuye a reducir la fragmentación de los recursos de orientación y a mejorar la permanencia de los estudiantes, reforzando las estructuras universitarias centrales y las políticas públicas para la democratización de la Educación Superior en Uruguay.

Descriptor: Ventanilla única móvil, Permanencia estudiantil, Recursos de apoyo, Democratización de la Educación Superior

Contextualización

La implementación de la práctica denominada *ventanilla única móvil* se sitúa en la esfera de acción del Programa de Respaldo al Aprendizaje (Progresá) de la Universidad de la República (Udelar) de Uruguay. El Progresá fue creado en el año 2010 (CSE, 2014) y consiste en un programa central, dependiente de la Comisión Sectorial de Enseñanza (CSE), que se ocupa del acompañamiento a las trayectorias educativas de los sujetos en relación con el ingreso, tránsito, permanencia y egreso en la Udelar. A través de dispositivos y acciones integrales, que combinan la enseñanza, la investigación y la extensión, busca generar vinculación y sentido de pertenencia de los sujetos a la institución. Para ello, acerca la información de la oferta educativa, el funcionamiento de las estructuras universitarias y los recursos de apoyo disponibles para los y las estudiantes a lo largo de su trayectoria. En este sentido, el Progresá puede ser entendido como parte de un conjunto de políticas públicas desarrolladas para garantizar las condiciones para la vigencia efectiva del derecho a la Educación Superior (ES).

La Udelar es la mayor universidad pública del Uruguay. Concentra el 85% de la totalidad de la población universitaria si se consideran las demás instituciones universitarias públicas y privadas. Se observa un constante incremento en el ingreso a carreras de grado, que pasa de 19.334 estudiantes en 2012 (DGP, 2013) a 25.542 en 2017. Actualmente, la Udelar cuenta con más de 135 mil estudiantes activos en 155 carreras de grado (DGP, 2018) y tiene presencia en 14 de los 19 departamentos del país. Estos datos posicionan a la Udelar en su escenario educativo y en el de la región como una macrouniversidad.

En tanto tal, no se encuentra ajena al fenómeno que transitan otras Instituciones de Educación

Superior (IES) latinoamericanas en las que se observa un aumento en la oferta educativa junto con el incremento en las matrículas de estudiantes de características socioeconómicas y culturales heterogéneas (UNESCO, 2010). Al igual que en otros países, en Uruguay se atiende a un crecimiento en el número de instituciones que ofrecen formación terciaria y universitaria al tiempo que se observa un proceso de privatización de la ES, acentuado en las últimas décadas. Las universidades se ubican como un mecanismo privilegiado de ascenso social y como una forma de incorporar herramientas que permitan insertarse en el mercado de trabajo y dar respuestas a las demandas actuales de la sociedad.

En este escenario, surge la necesidad de forjar sistemas educativos de calidad, que consideren la diversidad cultural y las diferencias sociales como factores que pueden afectar la permanencia estudiantil. Una ES de calidad es aquella que promueve el desarrollo de competencias de afiliación a la cultura universitaria desde una perspectiva inclusiva y orientada al desarrollo humano integral. Rinesi (2015) refiere a los cambios en los modos de representar la universidad pública, como pasar de pensarla como un privilegio formativo de una pequeña élite a pensarla como un derecho humano fundamental que requiere de un estado que lo garantice. Derecho no solo a ingresar, sino a desarrollar aprendizajes de calidad y a egresar en tiempos razonables. El autor enfatiza el asunto de la calidad en relación con la inclusión de mayores números de estudiantes de orígenes diversos.

En el mismo sentido, Arocena (2014) afirma que la emergente sociedad del conocimiento debería orientarse a mejoras en la calidad de vida de las personas y a la promoción de

soluciones a los problemas actuales, como la exclusión social y la defensa de los derechos humanos. Desde este punto de vista, las universidades públicas serán agentes de producción, pero también de distribución equitativa del conocimiento.

En cuanto al funcionamiento administrativo de la Udelar, se caracteriza por estar conformada por estructuras académicas centrales, conformadas por el Rectorado y 4 Protectorados que atienden a las funciones universitarias sustantivas: Enseñanza, Gestión, Investigación y Extensión. A su vez, está integrada por estructuras descentralizadas, estas últimas denominadas servicios universitarios y compuestas por facultades, institutos, escuelas y centros regionales (sedes universitarias en el interior del país) que concentran las formaciones con titulación de grado y posgrado. Tanto las estructuras centrales como las de los servicios universitarios descentralizados se rigen por el principio de autonomía respaldado por el cogobierno de tres

órdenes (egresados, docentes y estudiantes) vigente en toda la institución.

La autonomía que detentan los servicios universitarios es concomitante a su sistema de gestión administrativa y académica que posibilita que cada servicio organice su oferta educativa y planes de estudio, que priorice su agenda política y que organice la discusión en torno a los ámbitos disciplinares que le son pertinentes. Se hace visible para el estudiante, muchas veces, el servicio como estructura representante de la universidad, donde transita lo principal de su vida universitaria. Sin embargo, esto también invisibiliza los recursos de apoyo e informaciones vigentes de las estructuras centrales, los espacios de discusión y aprendizaje que se desarrollan transversalmente, que vinculan a los y las estudiantes con docentes y egresados de centros de investigación y extensión, así como con comisiones y redes temáticas de abordaje multidisciplinario.

Objetivo

La práctica aquí presentada refiere a la consolidación de un sistema electrónico de recepción de demandas de apoyo a estudiantes a través de una ventanilla única y móvil como una herramienta que permite la articulación de diferentes recursos de la comunidad universitaria. Su propósito se vincula a hacer visible a estudiantes y público en general la información disponible y necesaria para ingresar y transitar por la universidad, tanto lo referido a la oferta educativa, requisitos de ingreso, perfil de egreso, periodos de inscripción, orientación vocacional y recursos de apoyo como becas y

tutores pares. Se consolida en espacios centrales como el portal de la universidad y la web de generación de ingreso, habilitando a un sistema de entrada único de consulta y derivación. La denominación de ventanilla móvil (Santiviago, 2018) refiere a una construcción activa de la demanda de los destinatarios del apoyo que consiste en acercar la información acerca del recurso a los estudiantes a través de su difusión en todos los servicios y sedes de la Udelar y en articulación con las unidades de comunicación descentralizadas.

Descripción de la experiencia

El sistema de recepción es propuesto, discutido y elaborado por el Progreso, lo cual permite consolidar al programa como un espacio de referencia central que articula sus acciones integrales con los servicios y estructuras descentralizadas. Se trata de una ventanilla única porque canaliza todas las solicitudes a través de un formulario electrónico único y sencillo. El Progreso se ocupa de caracterizar, atender y derivar responsablemente las consultas recibidas a los espacios institucionales que corresponda.

El formulario se encuentra disponible durante todo el año y no es requisito estar matriculado en la universidad para completarlo y solicitar el apoyo u orientación que del mismo se deriva, ya que en muchos casos el apoyo está destinado a estudiantes preuniversitarios o personas interesadas en la oferta educativa universitaria. Se pide al usuario que complete datos de contacto (nombre, teléfono y correo electrónico), datos sociodemográficos (edad, género, lugar de residencia y lugar de origen), información de la trayectoria educativa (nivel y centro educativo, orientación si corresponde, si se encuentra estudiando actualmente, si tiene o ha tenido becas durante su formación), información acerca de la solicitud y un espacio abierto de comentarios para especificar más detalles de la solicitud. En cuanto al tipo de solicitud, el formulario permite clasificarla en a) información de la oferta educativa y recursos de apoyo de la Udelar, b) tutor estudiantil de apoyo al ingreso, c) orientación vocacional, d) dificultades en la trayectoria educativa y e) otros.

Desde el Progreso se construye, en simultáneo, una *Guía de recursos de apoyo* que permite una visibilización de recursos de la institución y de otras instituciones afines (por ejemplo, recursos de salud, de documentación civil, de residencias y alojamientos estudiantiles, de

asesoramiento a migrantes del exterior del país, entre otros). Cabe mencionar que el contacto con estos recursos y estructuras se enmarca en los criterios de derivación responsable y que implica el contacto con oficinas centrales y descentralizadas de la universidad y fuera de ella.

Además, los espacios de consulta y orientación canalizados a través de esta ventanilla se vuelven un recurso disponible dentro y fuera de la universidad, por ejemplo, se ofrecen los espacios de orientación vocacional para cualquier persona que tenga incertidumbres o requiera orientaciones acerca de su trayectoria educativa, independientemente de su nivel educativo o incluso de si se encuentra vinculado/a o no a instituciones educativas formales. La ventanilla única móvil se sitúa como una herramienta innovadora para la democratización del ingreso y la permanencia de estudiantes en la ES en la medida que fomenta los procesos de la afiliación temprana de estudiantes universitarios. Estos procesos radican en la posibilidad de ofrecer un espacio de consulta suficientemente abierto e irrestricto en tanto que cualquier persona puede solicitarlo y, a la vez, personalizado y situado en relación con los recursos disponibles en la universidad para responder a las consultas.

Como ventanilla móvil, se sostiene en el concepto de construcción de la demanda (Santiviago, 2018), noción que se soporta en una posición teórica y técnica, pero también ideológica y política. Para situar al colectivo universitario como actores y no solo como beneficiarios, es necesario un movimiento en dos direcciones: por una parte, instalar la pregunta por su propia trayectoria educativa y las posibles necesidades de apoyo para que lograr completarla, y por otra, construir los andamiajes y circuitos de derivación responsable que

permitan dar cobertura cualitativa y cuantitativamente a todos los estudiantes de forma personalizada y ajustada a dichos requerimientos. La construcción de la demanda se basa en lo que se denomina ventanillas móviles (Mosca, 2003), concepto opuesto al de ventanilla fija, lugar institucional al que se concurre para recibir o tramitar ofertas varias. La ventanilla móvil implica ir hacia los sujetos. El espíritu es el inverso a esperar que se acerquen con sus demandas, es ir hacia donde los estudiantes se encuentren y desde ahí promover situaciones que llamen su atención, a partir de las cuales generar espacios de diálogo e intercambio.

Resultados

En su implementación desde febrero a junio de 2024, se recibieron 1093 respuestas al formulario. De las personas solicitantes un 73% son mujeres, otro 25% son varones, un 0,27% son mujeres trans, el 0,64% varones trans y un 0,91% prefieren no responder. Teniendo en cuenta los motivos de solicitud de los usuarios se reciben 783 solicitudes de tutor estudiantil de apoyo al ingreso, 110 solicitan apoyo por manifestar dificultades en la trayectoria educativa, 104 son solicitudes de orientación vocacional, 64 requieren información de becas y otros recursos de apoyo y 32 solicitudes indican como motivo *otros*. Las edades de los y las solicitantes oscilan entre los 14 y los 70 años, siendo la edad promedio de las solicitudes 24,5 y la franja etaria que más concentra solicitudes la que va de los 17 a 21 años, con un total de 694 solicitudes. Además, se registra que 604 de las solicitudes corresponden a estudiantes que ingresaron en 2024 a estudiar en la Udelar, estando en su gran mayoría comprendidos en la franja etaria recién mencionada. El 65% de los solicitantes residen en Montevideo y área metropolitana y el restante 35% reside y cursa estudios en el interior del país. En cuanto a los indicadores socioeconómicos, 124 de los solicitantes manifiestan haber tenido beca de

Llevar la oferta para precipitar la construcción de la demanda.

Esta herramienta puede situarse como una de las alternativas para que los estudiantes se perciban como pertenecientes a la institución y no únicamente al servicio universitario en el que cursan sus estudios. En este sentido, permite atenuar el fenómeno de fragmentación en la orientación para el uso de los recursos de apoyo descentralizados. Al tratarse de un formulario electrónico propone la accesibilidad a través de medios digitales y una estrategia de descentralización territorial.

apoyo económico durante su formación en Educación Media (EM), 63 hace uso de becas durante la ES y 34 residen en hogares estudiantiles para estudiantes migrantes del interior del país.

Al momento de describir la práctica a efectos de presentarla ante este congreso, se logra dar respuesta a todas las solicitudes recibidas, considerando que se estableció un primer contacto desde el Progesa, se atención de forma personalizada a la consulta, se derivó con tutor estudiantil bajo supervisión docente o se refirió a la persona solicitante a otra estructura administrativa de la universidad. En relación con el estado de la consulta se encuentran 397 resueltas, 405 en curso, 208 no estaban más interesados al momento del contacto, a 80 solicitantes no se los logra contactar a partir de la información que brindaron y 3 solicitudes no aplican, es decir, solicitan apoyos no comprendidos dentro de la esfera del programa o de los recursos universitarios y se informa oportunamente de ello. Cabe destacar que el formulario continúa disponible y tanto el equipo docente como los tutores estudiantiles continúan trabajando en el acompañamiento a los y las estudiantes en la Udelar.

Conclusiones

Estos datos permiten afirmar que la ventanilla única móvil es visible y requerido por una población estudiantil variada, que se encuentra mayoritariamente en la interfase entre la EM y la ES (Mosca y Santiviago, 2013). En el cruzamiento de variables se observa que muchas de las solicitudes se corresponden con estudiantes que tienen o quieren informarse acerca las becas de apoyo socioeconómico disponibles en la Udelar, lo cual acentúa su carácter de herramienta central de llegada y derivación a las estructuras institucionales pertinentes. Además, se recibe, deriva y asesora a 19 estudiantes migrantes del exterior del país que buscan conocer el sistema universitario en profundidad y sortear obstáculos que se presentan en su trayectoria educativa.

En el acercamiento a los recursos de la universidad se destaca el trabajo en conjunto con el programa de tutorías entre pares de apoyo a las inscripciones a las Udelar que se viene desarrollando en conjunto con la Unidad de Comunicación Central y que cuenta con un equipo docente especializado en orientación educativa junto con un equipo de tutores estudiantiles previamente formados en herramientas de acompañamiento a la generación de ingreso a la universidad. Mediante la combinación de elementos de atención virtuales y presenciales se atienden consultas relativas a documentación requerida, oferta educativa, periodos de inscripción y otras informaciones pertinentes para el ingreso a la institución.

Dado que una amplia mayoría de los y las solicitantes están comprendidos en la franja de interfase entre la EM y la ES, se entiende a la ventanilla única móvil como una herramienta que aporta a la construcción del oficio de estudiante universitario y a su proceso de afiliación temprana, tanto intelectual como institucional (Casco, 2007). De este modo, se busca acercar

a los ingresantes a la información del funcionamiento universitario de forma oportuna y personalizada. Al tratarse de una herramienta ubicada en una estructura central de la Udelar, permite el acercamiento a la institución universitaria en términos amplios, a sus recursos e información de los apoyos, facilitando la navegación y movilidad entre servicios e institutos descentralizados y promoviendo la apropiación de la cultura y de la experiencia de ser universitario en su sentido más amplio. Por todo lo anterior, resulta un aporte para la permanencia estudiantil y un recurso vinculante entre los sujetos y la institución. Además, permite a la universidad contar con un relevamiento actualizado y directo de los tipos de demanda que los estudiantes manifiestan y un fortalecimiento y visibilización de las estructuras universitarias centrales, contribuyendo a la mejora de las políticas públicas centralizadas de democratización de la ES.





Referencias

- Arocena, R. (2014). La formación terciaria de nuestra población y la contribución de la Universidad. En: Blog Hacia la Reforma Universitaria. Informativo del Rectorado, volumen No 182. Montevideo: Universidad de la República.
- Casco, M. (2007). Prácticas comunicativas del ingresante y afiliación intelectual. En V Encuentro Nacional y II Encuentro Latinoamericano: La Universidad Como Objeto de Investigación (pp. 1–13). Facultad de Ciencias Humanas, Universidad Nacional del Centro de la Provincia de Buenos Aires, Tandil, Argentina.
- Comisión Sectorial de Enseñanza. (2014). Programa de Respaldo al Aprendizaje de la Universidad de la República: Orígenes, presente y proyecciones. Montevideo: Universidad de la República. Recuperado el 5 de mayo de 2022 de: https://www.cse.udelar.edu.uy/wp-content/uploads/2018/07/Rinde-cuentas_progesa_Origenes-PresenteProyecciones.pdf
- Dirección General de Planeamiento. (2013). VII Censo de Estudiantes de Grado de la Udelar. Montevideo: Universidad de la República.
- Dirección General de Planeamiento. (2018). Síntesis estadística de la Universidad de la República. Montevideo: Universidad de la República.
- Mosca, A. (2003). Los nombres del futuro. En VI Jornadas de Psicología Universitaria. Montevideo: Facultad de Psicología, Universidad de la República.
- Mosca, A., Santiviago, C. (2013). Interfase Educación Media - Educación Superior. ¿Encuentro o choque? Estrategias institucionales para mejorar los encuentros. Presentado en V Encuentro Nacional y II Latinoamericano de Ingreso Universitario, Luján, Buenos Aires: Universidad Nacional de Luján.
- Osorio León, S., Borja, C. (2020). Sistemas educativos y orientación escolar, desafíos en tiempos de pandemia y post pandemia. En Orientación y Sociedad: Revista Internacional e Interdisciplinaria de Orientación Vocacional Ocupacional, 20(2). Bogotá: Universidad Pedagógica Nacional. Recuperado el 17 de mayo de 2022 de: <https://revistas.unlp.edu.ar/OrientacionYSociedad/article/view/10890>
- Rinesi, E. (2015). Democratizar la universidad: los desafíos pendientes. En: Miranda, E. (Coord.) Democratización de la Educación Superior. Una mirada desde el Mercosur. A 400 años de la Universidad en la región. Ministerio de Educación.
- Santiviago, C., Rubio, V., De León, F. (2014). La orientación vocacional en la Universidad de la República. Primer Congreso Internacional de la Red Latinoamericana de Profesionales de la Orientación, San José, Costa Rica.
- Santiviago, C. (2018). Las tutorías entre pares como estrategia de apoyo y herramienta de transformación de la educación superior: La experiencia del programa de respaldo al aprendizaje. Montevideo: Comisión Sectorial de Enseñanza.
- UNESCO. (2010). Conferencia Mundial sobre la Educación Superior 2009: La nueva dinámica de la educación superior y la investigación para el cambio social y el desarrollo. Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura.
- IESALC. (2008). Declaración y plan de acción de la Conferencia Regional de Educación Superior en América Latina y el Caribe. Conferencia Regional de Educación Superior. Cartagena de Indias: UNESCO. Recuperado el 3 de Setiembre de 2024 de: <https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000181453>