

COMEDOR360

NUEVO SISTEMA DE RESERVA Y AUTOMATIZACIÓN DE SALDOS

El presente documento detalla el trabajo realizado a través de los ejes del proyecto Comedor360, denominados Propuesta de Valor y Análisis del Servicio.

En el marco de estas acciones, nuestro equipo inició un proceso centrado en comprender y empatizar con los usuarios del Comedor Universitario, con el objetivo de mejorar su experiencia, identificar áreas de mejora y desarrollar soluciones adaptadas a sus necesidades. Para ello, se analizaron los procesos de alta de usuario, carga de saldo, reserva y cancelación de raciones de comida. Durante el período de análisis, se llevaron a cabo entrevistas, observaciones y experiencias directas por parte del equipo, lo que permitió identificar a los principales usuarios del sistema de reservas y analizar sus “trabajos, alegrías y frustraciones” en cada etapa del proceso necesario para recibir su ración de comida. Este procedimiento se replicó con los usuarios denominados “administrativos y de gestión”, responsables de los procesos internos, para detectar sus principales dificultades y necesidades en la gestión administrativa, logrando así una visión integral que abarca tanto a los comensales como al personal administrativo y permite diseñar soluciones orientadas a optimizar la experiencia de ambos grupos.

De esta forma, se determinaron algunas de las problemáticas existentes en el “**Sistema de Reserva**”, como la demora en la carga de saldos, la verificación de certificados de alumno regular, el uso de plataformas distintas para el alta de usuario y las reservas, la falta de notificaciones ante reservas exitosas o liberaciones de cupos, la inexistencia de una lista de espera y la imposibilidad de transferir saldo, entre otros.

Con base en la información recolectada, nuestro equipo, en conjunto con la Prosecretaría de Informática, diseñó un “front” del sistema de reservas para mejorar la experiencia de los usuarios, centralizando todas las gestiones en la plataforma miUNC. Esto permitió que la habilitación del servicio del comedor se realice de manera automática, mediante la integración de información entre Guaraní (para validar la condición de “regulares” de los estudiantes) y Huemul (que almacena la información de saldos y reservas diarias). A través de *miUNC*, los estudiantes ya pueden gestionar las reservas y cancelaciones de raciones, lo que ha reducido significativamente los tiempos de altas y reservas diarias. Asimismo, se realizaron las adecuaciones necesarias para automatizar la carga de saldos, agilizando las acreditaciones y posibilitando reservas de manera más rápida. Este último aspecto fue puesto en producción el 24/11/2023.

Luego del desarrollo del prototipo de “front” en diciembre, el equipo de la Prosecretaría de Informática, en conjunto con el equipo de Sanavirón, trabajaron durante enero en dos áreas clave: la validación directa desde MiUNC sobre la situación de estudiante regular, triangulada con Guaraní, y la producción de un convenio con SIRO Banco Roela para el pago sincrónico, permitiendo la acreditación instantánea del dinero en las cuentas de los usuarios. Ambos equipos vincularon el sistema para que el proceso de inscripción, reserva y pago se realice íntegramente desde MiUNC.

Desde marzo de 2024, en colaboración con los equipos del Comedor Universitario, la Prosecretaría de Informática y Sanavirón, se implementó este nuevo sistema en las sedes de Ciudad Universitaria y Manuel Belgrano. Actualmente, el sistema consiste en un mínimo de pasos que mejora su agilidad y rapidez, facilitando la asistencia al comedor al automatizar tanto la validación de la condición regular del estudiante como la acreditación del pago, que ahora se realiza de forma inmediata y admite diversas formas de ingreso de dinero.

El proceso sucede de la siguiente manera:

1. Habilitar el servicio de Comedor en MiUNC

Ello consiste en ingresar a mi.unc.edu.ar con su usuario UNC y contraseña, dirigirse a la sección "Trámites" y presionar sobre el icono del Comedor para dar inicio. Luego, se debe elegir el rol (Estudiantes secundarios -Montserrat y Manuel Belgrano-; Estudiantes de grado; Estudiantes de posgrado; Nodocente; Docentes) con el cuál querés dar de alta el servicio y la Facultad o dependencia a la que pertenecés. Luego de ello, se validará sus datos directamente desde Guaraní y se habilitará el servicio.

A partir de allí, se encuentra el "front" desarrollado donde podrán observar información sobre su saldo disponible, historial de recargas de saldo y realizar las reservas de menú, cancelación del mismo y carga de saldo.

2. Cargar saldo

Presionando la opción cargar saldo, se mostrará una pantalla donde consultara cual es el monto que deseas cargar. Luego se debe presionar el botón de iniciar pago que los redireccionará a la web de pago donde cuentan con las opciones de pago habilitadas (Tarjeta de débito; Link pagos; QR para las billeteras virtuales de Mercado Pago, Modo, UALA, Naranja X, Personal Pay). Una vez que se acredite el pago, la web lo redireccionará a miUNC y en la pantalla principal observará el saldo cargado y disponible para realizar la reserva.

3. Reservar menú

Cada vez que quieran asistir al comedor, además de contar con el saldo necesario, deberán presionar "Reservar Menú" en la pantalla principal del servicio "Comedor" en miUNC dentro de los horarios establecidos (7:59-11:00hs), como también, si desean cancelar la misma hasta las 11:10hs.

Actualmente, la experiencia del nuevo sistema ha reducido significativamente las consultas y reclamos, con pocos correos recibidos, en su mayoría relacionados con demoras en billeteras virtuales o sistemas de carga. Además, se han reducido notablemente los tiempos administrativos, ya que el personal del comedor no debe cargar manualmente a cada comensal. Ahora, el proceso está automatizado y permite obtener en tiempo real información como la cantidad de reservas utilizadas y disponibles, así como los tipos de comensales que han transitado, entre otros datos útiles.