

AUTOMATIZACIÓN DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS: UNA POSIBLE SOLUCIÓN...

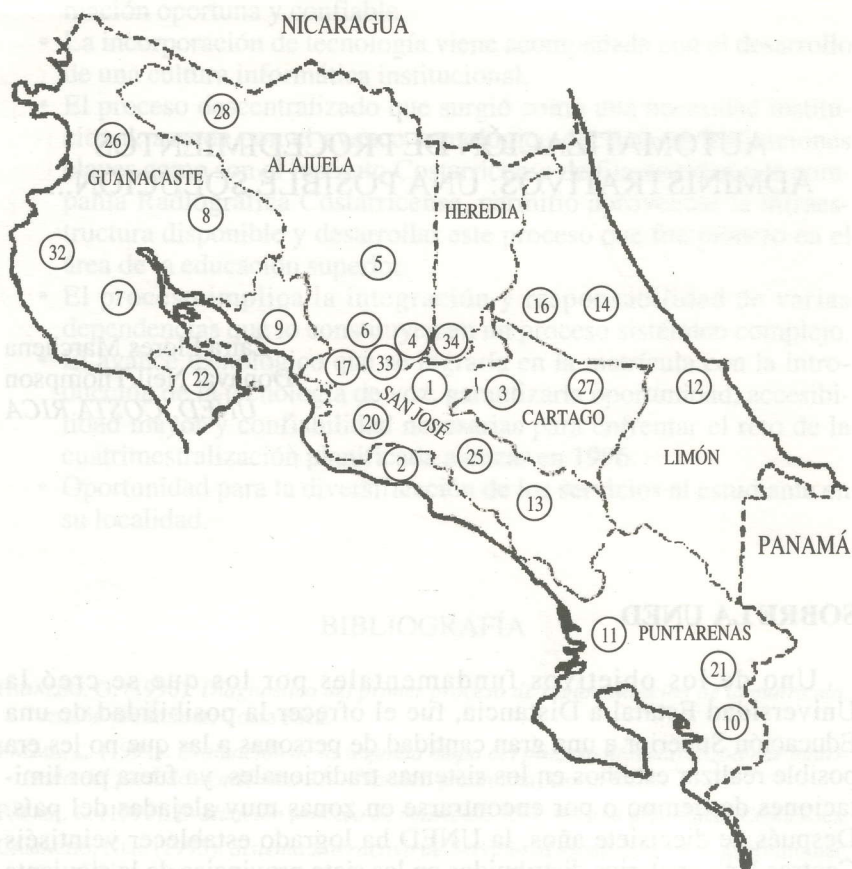
Zaira Flores Marchena
Donaval Neil Thompson
UNED. COSTA RICA

SOBRE LA UNED

Uno de los objetivos fundamentales por los que se creó la Universidad Estatal a Distancia, fue el ofrecer la posibilidad de una Educación Superior a una gran cantidad de personas a las que no les era posible realizar estudios en los sistemas tradicionales, ya fuera por limitaciones de tiempo o por encontrarse en zonas muy alejadas del país. Después de diecisiete años, la UNED ha logrado establecer veintiséis Centros Universitarios distribuidos en las siete provincias de la siguiente forma:

Provincia	N.º de centros universitarios
Alajuela	6
Cartago	2
Guanacaste	4
Heredia	1
Limón	3
Puntarenas	6
San José	4

El mapa da una mejor idea de la dispersión de los Centros Universitarios.



Como se puede observar los Centros Universitarios están distribuidos a lo largo y ancho de todo el país; sin embargo, todos ellos están interconectados a través de la Red Institucional lo que permite una comunicación rápida a pesar de las distancias.

Actualmente la UNED cuenta con una población estudiantil de aproximadamente, 12.000 estudiantes activos.

Los elementos que apoyan la docencia son: la unidad didáctica, materiales audiovisuales de apoyo y las tutorías (presenciales, telefónicas y en proceso de introducción las tutorías electrónicas).

EL PROCESO DE APELACIONES ACTUAL

La evaluación en la UNED en la mayoría de las asignaturas consta de exámenes, tareas, laboratorios y en algunos casos otro tipo de asignaciones.

Obviamente, los estudiantes tienen el derecho a apelar sobre cualquiera los instrumentos de evaluación citados, si consideran que se cometió algún error al corregir las evaluaciones. El ejercicio de este derecho provoca que se generen gran cantidad de apelaciones algunas con fundamento y otras sin él. La dispersión geográfica de los Centros Universitarios y la centralización de la atención de las apelaciones en la sede central, dan como resultado un proceso que involucra mucho tiempo en su desarrollo.

El crecimiento de la población estudiantil aunado al de la oferta de asignaturas ha producido que el proceso manual que se ha utilizado hasta ahora se haya vuelto ineficiente. Esto, desde luego, preocupa a las autoridades y ha hecho que se busque una solución a este problema que afecta directamente a los estudiantes, en especial los que se encuentran en las zonas más alejadas del país.

Los pasos del proceso actual, el cual es totalmente manual, son:

1. El estudiante presenta una solicitud de apelación en el Centro Universitario, a la cual adjunta el o los originales de los instrumentos de evaluación.
2. El Centro Universitario le asigna un número a la apelación y extiende al estudiante un comprobante de la recepción de los documentos; con éste, el estudiante podrá retirar el resultado de su apelación. Aquellas apelaciones que superen el período de reclamo establecido en los reglamentos de evaluación de la UNED serán rechazadas «ad portas».
3. Las solicitudes son enviadas del Centro Universitario a la sede central, específicamente a la Oficina de Operaciones. Esta oficina anota las apelaciones que recibe.
4. Las apelaciones son remitidas por la Oficina de Operaciones a la Escuela correspondiente.
5. La Escuela, a su vez, remite las apelaciones al Encargado de Cátedra que corresponda. Cada Encargado tiene a su cargo varias asignaturas.
6. El Encargado de Cátedra estudia la documentación presentada por el estudiante. Si lo considera pertinente, envía los documentos al profesor específico de la asignatura, a fin de tener un mejor criterio a la hora de emitir una resolución.

7. El Encargado de Cátedra emite el veredicto, el cual usualmente es anotado en la hoja de apelación que presentó el estudiante y si la apelación provoca un cambio en una nota que ya ha sido comunicada a Registro se envía a esta dependencia un formulario con la corrección.
8. Las solicitudes resueltas son devueltas a la Oficina de Operaciones, la cual realiza un control cruzado con la vitácora de recepción de solicitudes que lleva.
9. La solicitud resuelta y los documentos se envían al Centro Universitario correspondiente.

Problemas

Para un volumen de apelaciones tan grande como el que se tramita en la actualidad un sistema como este acusa serios problemas de control. Como se señaló lo único que existe es un control de recepción de las apelaciones en la Oficina de Operaciones. La pérdida de documentos es frecuente debido al largo recorrido que debe hacer la documentación y la cantidad de personas involucradas en el proceso. Además, no se tiene control sobre el período que tiene el Encargado de Cátedra para dar la resolución, por lo que pueden pasar meses para que ésta se emita, a pesar de que el reglamento señala que son siete días hábiles el máximo de días que puede tardar una resolución. También se da pérdida del control cuando se debe notificar un cambio a la Oficina de Registro, por lo que es posible que un estudiante reciba una respuesta positiva a su apelación, pero no se produzca la corrección en la Oficina de Registro.

Otro problema es que se presentan muchos casos en que no se sigue el procedimiento establecido, y los estudiantes acuden directamente al profesor o al Encargado de Cátedra para que les resuelva su reclamo, no quedando evidencia en ninguna parte de estos casos.

Solución

Es claro entonces que el proceso actual, no está llenando las necesidades de un servicio eficiente y rápido al estudiante, quien es la razón de ser de la Universidad.

La UNED adquirió hace algún tiempo un programa de automatización de procedimientos denominado «Staffware». Una vez que el personal recibió la capacitación correspondiente, el primer procedimiento que se pensó desarrollar fue el de apelaciones.

En vista de la poca experiencia en el país acerca de los procedimientos electrónicos, han surgido muchas dificultades para desarrollar este primer procedimiento, sobre todo en lo referente a la interconexión adecuada de las herramientas de software que se utilizaron y de los tres computadores intervinientes en el proceso. Sin embargo, a la luz de las experiencias obtenidas se considera que la implantación del procedimiento electrónico vendrá a solucionar el grave problema de control sobre las apelaciones presentadas por los estudiantes. Asimismo, también permitirá la utilización de la red institucional en otro proceso que no sea solamente el de matrícula, o el caso del correo electrónico.

IMPLANTACIÓN DEL PROCESO ELECTRÓNICO DE APELACIONES

Para automatizar el proceso de apelaciones, fue necesario utilizar tres diferentes herramientas de software y lograr una buena interconexión entre éstas, de tal forma que para el usuario la aplicación fuera lo más transparente posible. Seguidamente se describen las herramientas de software utilizadas en el desarrollo del proyecto:

1. **STAFFWARE:** Es un automatizador de procedimientos administrativos, los cuales involucran la interacción de varias personas, que pueden estar situados físicamente en el mismo departamento, o estar dispersos geográficamente por todo el país. Incorpora las tecnologías de generador de formas, automatización de oficinas, correo electrónico, administrador de base de datos, y procesador de palabras.

2. **ORACLE:** Es un sistema administrador de bases de datos portable (puede ser utilizado en diferentes plataformas, tales como mainframes, minicomputadores, estaciones de trabajo y computadores personales), distribuido y abierto (opera con software de otros proveedores), que utiliza un lenguaje de cuarta generación.

3. **TRANSPARENT GATEWAY DE ORACLE:** Es un software o «puente» que permite integrar varios sistemas heterogéneos de base de datos en un solo. Esta herramienta provee una interfaz que permite ejecutar desde un servidor ORACLE, instrucciones SQL que van a acceder las tablas y campos en un AS/400.

Vale la pena destacar que dos de las herramientas utilizadas están ubicadas en dos computadores de tecnología abierta (RS-6000) y los datos que interactúan con el procedimiento se encuentran en una tecnología cerrada como es el AS/400.

La interconexión de las tres herramientas descritas anteriormente se dio de la siguiente manera:

1. Inicialmente se creó un menú en ORACLE que permite:
 - a. Digitar los casos de apelación.
 - b. Generar en un archivo, un reporte Oracle con los datos de un caso específico. Este archivo posteriormente es enviado al Staffware en donde se inicia el caso de la apelación.
 - c. Consultar la resolución de algún caso de apelación específico.
 - d. Salir del Menú.
2. Se creó una forma o pantalla en Oracle, en donde desde cada Centro Universitario se pueden digitar en una tabla los diferentes casos de apelaciones. Cada caso se identifica de manera única, a través de un número de formulario.
3. Los siguientes documentos o formularios fueron creados utilizando el Staffware. El primer documento recibe del archivo generado en Oracle, los datos enviados por el Centro Universitario, posteriormente el staffware va enviando documentos a las diferentes personas involucradas en el proceso. En ocasiones se debe digitar algún dato y en otras simplemente el documento es informativo. Algunos documentos pueden tener un plazo máximo para contestar lo que se está solicitando.
4. El procedimiento electrónico de apelaciones mantiene una interrelación muy estrecha con el Sistema de Administración de Estudiantes (S.A.E.). Dicha relación se basa en que los datos de los estudiantes, así como materias, encargados de cátedra, etc., se encuentran en S.A.E., este Supra-Sistema está ubicado en el AS/400. Por lo tanto, fue necesario utilizar el «Transparent Gateway» para el flujo de información entre ambos computadores. En algunos casos, el acceso a los datos vía «Gateway» fue muy lento, debido a la carga de trabajo del AS/400. Fue necesario entonces crear en el RS/6000 una nueva tabla que contenía los datos que realmente serían utilizados en el procedimiento, esta nueva tabla también fue alimentada vía «Transparent Gateway».

Con la incorporación de nuevas tecnologías al proceso de apelaciones, éste no sufre cambios significativos en cuanto a funciones, pero sí, en cuanto al tiempo de trámite, ya que permite un mayor control sobre los tiempos establecidos para tramitar una apelación, control sobre el extravío de documentos, y además se agiliza la comunicación entre las diferentes personas involucradas en el proceso. Con estas mejoras el procedimiento electrónico funciona de la siguiente manera:

1. Los Centros Universitarios digitan los datos referentes a la apelación desde su sede.
2. El siguiente paso es la generación, de un archivo ASCII, por cada solicitud de apelación, cuyo nombre está formado por el nombre del usuario y la extensión «lis». Este archivo es enviado al Staffware en donde se inicia el caso. La apelación podría empezar a tramitar de inmediato, si fuera posible enviar por fax el instrumento que se está apelando, sin embargo, el reglamento de evaluación especifica que debe enviarse el documento original. Por esta razón, el trámite en la sede central se podrá iniciar hasta que el documento original sea recibido.
3. La Oficina de Operaciones procesará hacia las Escuelas, aquellos casos cuya documentación ya se haya recibido. A partir de ese momento, las Escuelas tienen siete días hábiles para que el Encargado de Cátedra responsable de la asignatura emita la resolución. Este plazo es controlado por el Staffware a través de «deadlines», los cuales son unas señales de alerta que le indican al usuario el plazo que tiene para tramitar el documento actual. En caso de que un «deadline» expire, automáticamente se le enviará a la Oficina de Operaciones y al Encargado de Cátedra, un documento en donde se indica la situación presentada para el caso determinado.
4. Una vez que se haya tomado la resolución del caso, el Encargado de Cátedra o la persona en quien se centralice la función de seguimiento a las apelaciones, debe ingresar los datos que el documento requiere tales como el nombre de la persona que atendió la apelación y su resolución. Además, en el documento se le pregunta al usuario si la resolución involucra un cambio de notas.
5. Si la resolución involucra un cambio de notas, entonces se le envía a la Oficina de Registro un documento en donde se indica esta situación, para que se efectúe el trámite respectivo.
6. Los Centros Universitarios reciben un documento que les indica si la apelación fue aceptada o rechazada, además se incluye un resumen del trámite de la apelación.

BENEFICIOS Y PROYECCIONES

Indiscutiblemente la automatización del proceso de apelaciones trae grandes beneficios sobre todo al estudiante, quien desde su centro de estudios podrá informarse de la situación en que se encuentra su apelación. Además, tendrá la seguridad de que los plazos se cumplirán y no

tendrá que esperar meses para recibir una respuesta. En caso de que no reciba una respuesta oportuna el sistema podrá indicar en qué parte del proceso se dio el extravío de documentos o no se procesó su solicitud, pudiendo entonces comunicarse con el responsable para saber qué sucedió. También, en caso de que su apelación haya provocado una variación en la nota final, tendrá la seguridad de que automáticamente se ha notificado a la Oficina de Registro para que allí se efectúe la corrección.

A los responsables de cada una de las etapas del proceso se les facilitará su labor, pues ya no tendrán que llevar controles manuales, debido a que el sistema es capaz de reportar cada caso por separado y general diferentes tipos de reportes.

A la administración docente le facilitará el control sobre cada fase del proceso, lo que redundará en un proceso más fluido y menos engorroso, así como en el mejoramiento de su imagen.

Con respecto a las proyecciones, se considera que el procedimiento puede aún mejorarse más si se logra allanar algunos obstáculos de tipo legal y reglamentario. Por ejemplo, que se acepten documentos enviados por fax, claro está, siempre y cuando haya un responsable en el Centro Universitario que de fe que aquella es copia fiel del original; así como también que la Oficina de Registro acepte que el documento de corrección de nota le llegue únicamente por vía electrónica, avalado por la firma electrónica del responsable en cada Escuela.

La introducción de la tecnología de voz puede también venir a contribuir en forma significativa a un mejoramiento en este tipo de servicios. Es posible que el estudiante pueda formular su solicitud desde su casa y luego entregue los documentos en el Centro Universitario. Además, podrían consultar vía telefónica el estado de su apelación.

Esta primera experiencia demuestra que la aplicación de este tipo de tecnologías vendrá a facilitar en el futuro próximo una serie de procesos manuales que muchas veces asfixian la eficiencia de la administración.

BIBLIOGRAFÍA

Financial and Corporate Modelling Consultants. *Staffware user manual*, seventh edition, 1991, Londres.

Oracle Corporation. *SQL*Menu user's guide and references*. Version 5.0, 1990, U.S.A.

Oracle Corporation. *SQL*Forms reference manual*. Version 4.0, vol. 1, 1993, U.S.A.

Oracle Corporation. *SQL*Forms reference manual*. Version 4.0, vol. 2, 1993, U.S.A.

Oracle Corporation. *SQL*Reportwriter reference manual*. Version 1.1, 1991, U.S.A.

Oracle Corporation. Oracle Transparent Gateway for SQL/400: Installation and user's guide. Version 3.0.11, 1994, U.S.A.

UNED, Centro de Información y Documentación institucional. Reglamento de Condición Académica de los Estudiantes de la Universidad Estatal a Distancia. Artículos 42, 43, 44, 45 y transitorio II (15-03-95).

SEGUIMIENTO SOCIOLABORAL DE LOS LICENCIADOS DE LA UNED

1. INTRODUCCIÓN

El estudio sobre el seguimiento sociolaboral de los licenciados de la UNED fue planteado por parte del Centro de Orientación, Inducción y Empleo (COIE) de esta universidad, para tener información sobre ciertas preguntas relacionadas con las implicaciones sociolaborales que los estudios universitarios podían representar en la vida del nuevo licenciado de la UNED.

En concreto, se quería saber si la titulación y los conocimientos adquiridos, habían permitido una mejora sociolaboral y si el modelo formativo era el más adecuado.

Esta información y otras anexas serán de utilidad en una planificación de las tareas de Enseñanza, tanto regladas como abiertas y de Orientación Académica y Asesoramiento Laboral con una mayor calidad y agilidad.

Para cumplir estos objetivos, se planificó en el COIE el envío de un Cuestionario de 37 preguntas cerradas y 3 abiertas, acompañado de una mecanizada de respuestas y sobre franqueado para facilitar el envío de los cuestionarios.

El cuestionario resultó de la búsqueda documental y de la propia investigación sobre las modificaciones sociales de los licenciados.