

Servicios Escolares UJAT. A la vanguardia



M.A.E.E. Carolina González
Constantino¹

La Dirección de Servicios Escolares de la Universidad Juárez Autónoma de Tabasco, es el área que brinda los servicios esenciales durante la trayectoria escolar del estudiante a través de tres procesos fundamentales: *Ingreso, Permanencia y Egreso*. Dada la importancia que estos representan, a mediados del año 2004, en cumplimiento a una de las líneas estratégicas establecidas en el Plan de Desarrollo Institucional (PDI) 2004 – 2008, se decide llevar a cabo acciones de capacitación y concientización del personal y la documentación de procesos estandarizados, requisitos necesarios para garantizar la prestación de servicios de calidad, que pudieran ser certificados a través de la norma internacional ISO 9001, acciones que permitieron llevar a cabo la implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) orientado a mejorar de forma continua la manera de administrar y brindar los servicios a la comunidad universitaria y sociedad en general, logrando así la certificación del SGC a partir del año 2005 a la fecha.

Como resultado de la evaluación y mejora continua de los procesos, se han logrado detectar áreas de oportunidad en cada uno de ellos, generando avances sustanciales que han beneficiado a más de 25,000 estudiantes¹ por cada año escolar. Por tanto, se puede citar una gran cantidad de mejoras, las cuales se agrupan en los rubros de: sistematización de los servicios, implementación de nuevos servicios, generación de las competencias laborales, así como la vinculación con otros organismos del mismo giro, los cuales han fortalecido los tres procesos ya mencionados.

El proceso de ingreso, puerta de entrada a los aspirantes a nuestra Alma Máter, abarca desde la preinscripción, examen de selección, hasta la inscripción de los alumnos, por ello las mejoras implementadas como la validación de la Clave Única de Registro Poblacional (CURP) durante el proceso de registro en Internet, la toma de fotografía de los aspirantes utilizando una herramienta de reconocimiento facial, así como la capacitación del personal en materia de detección de documentación apócrifa, garantiza un servicio confiable que refleja orden, sincronía, seguridad e identidad en cada una de las etapas.

En el mismo sentido, los servicios de reinscripción a ciclo corto y largo, examen extraordinario y baja temporal, a partir del año 2005 han evolucionado de forma constante, desde la implementación en

¹ Maestra en Administración de Empresas para Ejecutivos. Directora de Servicios Escolares de la Universidad Juárez Autónoma de Tabasco.

¹ Matrícula Escolar: Información Estadística a cargo de la Dirección General de Planeación y Evaluación Institucional. Véase: infohistorica.ujat.mx

Intranet con pago en caja, hasta hoy en día con los servicios ofertados mediante la Internet y con pago en entidades bancarias, erradicando en gran medida las inmensas filas para realizar dichos trámites en las ventanillas de las Oficinas de Servicios Escolares de cada División Académica. Actualmente, estos servicios serán considerados como un proyecto llamado «Servicios Escolares en Línea», con lo cual los alumnos podrán realizar sus trámites sin la necesidad de acudir a las ventanillas para culminarlos. En este apartado, destaca la modernización del Archivo Activo, Semi – Activo e Histórico, generando un espacio depurado, catalogado y digitalizado, con lo cual se asegura la disponibilidad de la información generada por cada matrícula escolar.

Asimismo, y conscientes de la importancia de evitar la falsificación de documentos que avalen los estudios realizados en la institución a través de la mejora continua, se han realizado cambios en el proceso de la emisión de los mismos, en los que la papelería oficial empleada para la elaboración de dichos documentos, actualmente cuenta con altos niveles de seguridad; dicha papelería es aquella utilizada para la expedición de certificados de estudios, títulos, diplomas o grados, entre otros; Así en 2006, esta papelería contaba con un formato de seguridad de 2 niveles, hoy en día los formatos cuentan con 8 niveles de seguridad, a los que se ha sumado la implementación del sello holográfico en sustitución del sello troquel. Cabe citar, que para la expedición de documentación oficial, los tiempos para su emisión y entrega al egresado se han reducido de manera significativa, ya que antes de 2006 para la expedición de un título transcurrían 90 días hábiles, y 20 para los certificados de estudios profesionales, hoy en día estos documentos se expiden en 40 y 9 días hábiles, respectivamente. En el mismo tenor, con la finalidad de asegurar la autenticidad y validez oficial de los documentos, se formó parte de la Asociación de Responsables de Servicios Escolares y Estudiantiles (ARSEE), asistiendo a cursos para la Detección de Documentación Apócrifa, en los cuales el personal adscrito a la Dirección de Servicios Escolares obtuvo las habilidades necesarias para el óptimo desempeño de sus funciones.

La Universidad Juárez Autónoma de Tabasco, a través de la Dirección de Servicios Escolares visualiza la oportunidad de implementar un nuevo servicio: «Registro de Título y Expedición de Cédula Profesional», el cual, actualmente se realiza a través de la validación electrónica con lo cual se satisface una necesidad trascendental para los egresados titulados, ya que es la Cédula Profesional lo que le permitirá ejercer de manera oficial su profesión. Este servicio se implementa en el año 2011, y tomando como referencia las solicitudes atendidas en el año 2013, se expidieron 1 mil 98 cédulas², consolidando así, la prestación de los Servicios Escolares en pro de la comunidad estudiantil.

Una actividad que se ha identificado como fundamental para la prestación de los servicios es la comunicación con el estudiante, en este apartado se han realizado acciones con la finalidad de mejorarla, escuchando sus necesidades para poder atenderlas de una mejor manera, por ello, se enmarcan las siguientes: emisión de trípticos informativos, proyección de videos tutoriales, visitas a los residentes de especialidades médicas y estudiantes de posgrado, pláticas de difusión sobre las diversas modalidades de titulación, y aprovechando el auge de las redes sociales, la Dirección de Servicios Escolares pone en marcha un buzón oficial a través de las redes sociales más populares (Facebook y Twitter), atendiendo las dudas que manifiesta la comunidad universitaria.

Por otra parte, también derivado de la detección de oportunidades de mejora, y a través de la retroalimentación de las Divisiones Académicas y Direcciones como la de Estudios y Servicios Educativos, Sistema a Distancia, entre otras que integran a la Secretaría de Servicios Académicos, se realizaron las reformas al Reglamento Escolar del Modelo Educativo Flexible, así como al Reglamento de Titulación de los Planes y Programas de Estudio de Licenciatura y Técnico Superior Universitario, los cuales regulan el ingreso, permanencia y egreso del alumno, para capitalizar las experiencias adquiridas durante la implementación del modelo educativo y atender de manera efectiva todas las oportunidades detectadas y no consideradas en las versiones anteriores, asimismo, incluir opciones que sean congruentes con las tendencias y necesidades actuales de los estudiantes.

Todas las premisas anteriores, son el producto constante de alinear los esfuerzos encaminados a brindar mejores servicios de calidad a la comunidad universitaria y plasmada en los ejes rectores de los Planes de Desarrollo 2004 – 2008, 2008 – 2012 y 2012 – 2016³, seguros de que la mejora continua es el motor que permite continuar eficientando cada uno de los servicios, para contribuir a la consolidación de una Universidad vanguardista a través de la prestación de los Servicios Escolares.

² Segundo Informe de Actividades 2013. Dr. José Manuel Piña Gutiérrez. Rector

³ Plan de Desarrollo Institucional 2012 – 2016. Véase <http://www.ujat.mx/interioradentro.aspx?ID=17651&NODO=1>