¿ES POSIBLE VIRTUALIZAR LOS SERVICIOS UNIVERSITARIOS? LINEAMIENTOS ESTRATEGICOS PARA UNA e-SECRETARÍA

IS IT POSIBLE TO DIGITIZE UNIVERSITARY SERVICES? STRATEGIC GUIDELINES FOR AN e -SECRETARIAT

Alfonso Carrillo Vásquez*
Luís Rojas Valenzuela**
Universidad Nacional Experimental Politécnica
"Antonio José de Sucre"

Recibido 06-02-08

Aceptado 30-04-08

RESUMEN

El presente artículo de naturaleza documental se reflexiona en torno a la configuración de lineamientos que permitan la incorporación de servicios estratégicos en una propuesta de *e-secretaria* o Secretaría virtual para la UNEXPO. En la revisiòn referencial se plantea que introducción y desarrollo de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) enfrentan al mundo educativo universitario a nuevos retos de crucial como resultado en la gestación y desarrollo de los campus virtuales universitarios. No obstante, los procesos vinculados a la gestión de funciones y servicios relacionados a las Secretarías todavía presentan serias limitaciones. Desde la perspectiva de gobierno electrónico se presentan lineamientos estratégicos para una secretaria virtual o e-secretarìa vinculados con las áreas académico-administrativas de la vida universitaria tales como: Asistencia al Consejo Universitario,Actualización permanente del portal de la Secretaría,Archivo Central, Control de Estudios y Proceso Nacional de Admisión de la UNEXPO. Se concluye que la configuración de una *e-secretaría* constituye una estrategia de innovación y modernización de los procesos de gestión de apoyo a la docencia, investigación y extensión de cara a la consolidación institucional de la calidad, pertinencia y excelencia en el sistema de Educación Superior

Descriptores: Secretaría virtual, gobierno electrónico, gestión universitaria.

ABSTRACT

The present study shows, on one hand, the process of reviewing and advanced documentary analysis of virtual secretariat or e-secretariat, as the introduction and development of Information Technologies and Communication Technologies (ICT) proposes challenges of crucial importance to the educational university world. Consequently, many processes related to teaching and research have achieved a remarkable progress, which has resulted in gestation and development of virtual university campus. However, the processes involved in the management of functions and services related to the secretariats still faces serious limitations. Moreover, the experience accumulated in the daily exercise of the Secretariat of the National Experimental University "Antonio José de Sucre" (UNEXPO) permits to structure logical and coherent proposal formed by a series of strategic services.

Keywords: Virtual Secretariat, e-government, university management.

* Profesor en Educación Industrial. Mg.Sc. en Andragogia. Docente Asociado en la Sección de Ciencias Gráficas en la UNEXPO Barquisimeto. Doctorando en Educación . PPI, nivel I. alfonsocarrillo@cantv.net.
** Profesor de Educación Industrial, mención Artes Industriales. Mg.Sc. en Administración Educativa. Docente Titular de la Sección de Ciencias Gráficas de la UNEXPO Barquisimeto.

INTRODUCCIÓN

La incorporación de las TIC a la sociedad actual y concretamente en las instituciones de Educación superior ha originado diversos escenarios recogidos por Aviran (citado por Marqués, 2000) y presentados de la siguientes manera: a) escenario tecnócrata, las instituciones se adaptan realizando simplemente pequeños ajustes: en primer lugar la introducción de la alfabetización digital de los estudiantes en el currículum, para que utilicen las TIC como instrumento para mejorar la productividad en el proceso de la información (aprender sobre las TIC) y progresivamente en la utilización de las TIC como fuente de información y de materiales didácticos (aprender de las TIC); b) escenario reformista, se dan los tres niveles de integración de las TIC, los dos anteriores (aprender sobre las TIC y aprender de las TIC) y además se añaden a las prácticas docentes nuevos métodos de enseñanza-aprendizaje constructivistas que completan el uso de las TIC como instrumento cognitivo (aprender con las TIC) y para la realización de actividades interdisciplinarias y colaborativas y c) escenario holístico, los centros llevan a cabo una profunda reestructuración de todos sus elementos.

En atención a estos nuevos escenarios reformistas y holísticos, las universidades se deben dotar de formas organizativas y de gestión pensadas para el uso intensivo de las TIC y más específicamente para su funcionamiento en el escenario virtual. En tal sentido, en el presente artículo de naturaleza documental se reflexiona en torno a la configuración de lineamientos que permitan la incorporación de servicios estratégicos en una propuesta de *e-secretaria* o Secretaría virtual para la UNEXPO.

Se inicia con una precisión de los elementos intervinientes en la e-secretaria, así como los servicios estratégicos que ella puede ofrecer a la comunidad universitaria, con altos niveles de eficiencia, efectividad y confiabilidad. Además, se exponen algunas experiencias de e-secretaria a nivel internacional y nacional, así como los esfuerzos adelantados para operacionalizar una e-secretaría para la UNEXPO; luego se pasa a describir algunos servicios estratégicos que bien pudiera ofrecer dicha e-secretaria.

E-SECRETARÍA Y SERVICIOS ESTRATÉGICOS: PUNTUALIZACIONES TEÓRICAS.

Este trabajo se desarrolla sobre dos vertientes importantes, una relacionada al nuevo vocablo e-secretaría, producto del "entramado de la cibercultura", la sociedad de la información y del conocimiento, que se encuentra asociado a la ciberconexión, la inclusión

y el ejercicio de la ciudadanía; y la otra, atinente a los servicios estratégicos, que se visualizan como productos intangibles que conceden valor a los consumidores al ser producidos. Así, se considera perentorio formular apreciaciones teóricas sobre estos dos aspectos a fin de garantizar una perfecta interpretación de los planteamientos.

E-SECRETARÍA.

El Instituto Internacional de la UNESCO para la Educación Superior en América Latina y el Caribe (IESALC-UNESCO) (2008), en la Conferencia Regional de Educación Superior de América Latina y el Caribe (CRES), plantea que la Educación Superior es un derecho humano y un bien público social y se reconoce el avance que han tenido los países de la región hacia una sociedad que busca cambios profundos, pero advierte que faltan transformaciones de fondo en las bases que sustentan el desarrollo de las sociedades, entre las cuales, una de las más importantes, es la educación y en particular la Educación Superior.

La misma conferencia en el aspecto sobre *Cobertura y modelos educativos e institucionales* plantea que las instituciones de Educación Superior de la región necesitan y merecen mejores formas de gobierno, capaces de responder a las transformaciones demandadas por los contextos internos y externos. Eso exige la profesionalización de los directivos y una vinculación clara entre la misión y propósitos de la institución y los instrumentos de gestión.

En esta línea de pensamiento, algunas universidades se han visto dinamizadas por procesos de reingeniería con la finalidad de reconstruir y adaptar sus entes estructurales, con la finalidad de ponerlos en sintonía con la nueva sociedad de la información y del conocimiento sobre la base de las TIC, y así configurar un escenario que permita articular, de forma creativa y sustentable, su compromiso social con la comunidad a la que responde. Es por ello que la introducción y desarrollo de las TIC plantean nuevos retos de crucial relevancia al mundo educativo universitario que obligan a asumir y decidir una diversidad de respuestas y alternativas.

Las respuestas a estos desafíos se han venido gestando en los últimos 10 o 15 años, y en la actualidad se puede evidenciar que la expresión y los perfiles de la universidad han cambiado considerablemente. Así, es posible visualizar en las páginas web universitarias los diferentes esfuerzos en la introducción de la dimensión de virtualidad e interactividad de los diferentes procesos implícitos en el ser y hacer académico y de gestión, lo que ha desembocado en la aparición de la “universidad virtual”.

Según la UNESCO (1998) el concepto de universidad virtual ayuda a responder a los desafíos que han de enfrentar los universitarios, supone la utilización de las TIC y una combinación en "justa proporción" de las diferentes herramientas tecnológicas con miras a un cambio radical de la ecuación del costo de la educación. Igualmente Silvio (1998) al referirse a las universidades plantea que la virtualización (parcial o total) de estas organizaciones, puede ser un factor transformador de sus estructuras y funciones, un instrumento para mejorar su cobertura, calidad, pertinencia, equidad de acceso y una manera de construir una nueva identidad en la *sociedad del conocimiento.* De allí que, virtualizar la universidad es sobre todo virtualizar sus espacios funcionales, esto es, disponer sectores del ciberespacio para apoyar o sustituir tecnológicamente las actividades académicas y administrativas realizadas físicamente en los espacios tradicionales, de modo que su virtualidad, en los términos arriba descritos, se potencie.

Sin embargo, la virtualización de la universidad va más allá de los procesos enseñanza-aprendizaje, por lo que es necesario transformar los modos de funcionalidad de los procesos universitarios implícitos en los actos de docencia, investigación y extensión, así como la capacidad y pertinencia de respuesta de tales funciones. Por ello, a decir de Piñero, Carrillo y García (2007a) al igual que cualquier otra organización educativa, las instituciones educativas virtuales deben gestionar tanto los procesos que afectan a los estudiantes (organización académica) como los que afectan a los docentes (administración de los profesores-facilitadores) y a los servicios académico-administrativos (administraciones de los entornos virtuales de aprendizaje), previendo siempre que el tipo de gestión no sea más de lo mismo de los sistemas presenciales.

Algunas universidades en Venezuela están realizando serios esfuerzos en la incorporación de la dimensión de virtualización no sólo en los procesos académicos pedagógicos (cursos de enseñanza virtual), sino otros procesos vinculados con la gestión de ciertas funciones vinculadas con la prestación de servicios administrativos a los usuarios. Es el caso de las Secretarías universitarias.

En atención a esto, y centrando la atención en la UNEXPO, específicamente en la Secretaría, puede afirmarse sobre la base de su Reglamento General (1994), que es una dependencia de nivel rectoral que está llamada a cumplir con una serie de procesos y trámites administrativos al:

- Ejercer la Secretaría del Consejo Universitario y dar a conocer sus resoluciones.

- Refrendar la firma del Rector en los títulos, diplomas, decretos y resoluciones, expedidas por la Universidad.
- Expedir y certificar los documentos emanados de la Universidad.
- Ejercer la custodia del archivo general de la Universidad.
- Publicar la Gaceta Universitaria, órgano trimestral que informará a la comunidad universitaria las resoluciones de los organismos directivos de la institución.

Como puede deducirse, la Secretaría es una dependencia que atiende múltiples trámites y procesos administrativos de gran importancia para la vida intra y extra universitaria, los cuales se han venido realizando de una manera tradicional y se requiere hacerlos más expeditos a través del uso de las TIC, así se estaría acatando los señalamientos de la Ley sobre Simplificación de Trámites Administrativos (1999), cuya intencionalidad es racionalizar los procedimientos que realizan los particulares ante la Administración Pública, en este caso la universidad, mejorar su eficacia, pertinencia y utilidad y optimizar las relaciones de ésta con los ciudadanos. Además, puede realizarse

mediante la Internet y cualquiera de sus servicios con lo que se estaría dando cumplimiento al Decreto No 825 (2000), en el que se "Declara el acceso y el uso de Internet como política prioritaria para el desarrollo cultural, económico, social y político de la República Bolivariana de Venezuela", o bien, al diseñar sistemas informatizados sobre la plataforma de software libre y cumplir el mandato del Decreto No 3.390 (2004), relacionado con el "Uso y desarrollo de Software Libre en la Administración Pública Nacional".

Desde esta perspectiva, para los autores de este trabajo, la *e-secretaría* de la UNEXPO se visualiza como un ente universitario de nivel rectoral, que desarrolla sus funciones sobre el uso de las TIC y e-gobierno con la intencionalidad de simplificar todos los procesos que le son inherentes y aproximar sus servicios estratégicos a los alumnos, docentes, comunidad universitaria en general e instituciones públicas o privadas.

SERVICIOS ESTRATÉGICOS

En primer término es necesario apuntar, que existe una diferencia entre producción o fabricación y servicio; la primera se refiere a la creación de productos, es decir, incluye una noción de proceso, mientras que servicio, del latín servitium significa esclavitud y tiene asociada sólo las nociones de "servir" y "servicio" las cuales tienen que ver con la acción y

el producto de la acción, mas no con un proceso de creación, como en producción o fabricación.

Para Hodge, Anthony y Gales (2003), los servicios son ofertas intangibles de valor que no tienen una forma física y que son proporcionados para el cliente, así pues, los servicios son de gran impacto a los consumidores por la interacción directa entre la empresa prestadora de servicio y el cliente.

En este orden de ideas, los mismos autores plantean que existe una diferencia entre tecnología de producción o fabricación y de servicio, que puede entenderse fácilmente a través de cinco dimensiones:

1. Tangibilidad: A medida que se pasa de una tecnología de producción o fabricación pura a una tecnología de servicios pura, el grado de intangibilidad crece, de manera que con servicios puros no hay output tangible o concreto.
2. Estandarización: Los servicios tienden a estar menos estandarizados y más adaptados a las necesidades del cliente que las tecnologías de fabricación.
3. Participación del cliente: Los servicios involucran directamente al cliente en el proceso de producción de este.
4. Tiempo: Los servicios requieren producción y consumo simultáneos, esto es, para que tenga lugar la producción tiene que estar presente tanto el productor como el consumidor.
5. Intensidad de mano de obra: Los servicios tienen que ser más intensivos que las tecnologías de fabricación.

Sobre la base de los planteamientos anteriores, los *servicios estratégicos* que puede ofertar la *e-secretaría* de la UNEXPO se visualizan como ofertas intangibles de valor para el cliente, en este caso, comunidad intra y extra universitaria, producidos por tecnologías de servicios soportados por TIC, considerando su calidad, por ello se cuidará con especial interés la percepción que tengan los clientes de factores tales como confiabilidad, receptividad, competencia, acceso, comunicación, credibilidad y seguridad y la satisfacción de sus necesidades y requerimientos.

Por otro lado, la funcionalidad de tales servicios descansa en la concepción del e-gobierno o gobierno electrónico, en tanto se considera como el uso que hacen los órganos de la administración pública, de las modernas tecnologías de la información y comunicación, en particular Internet, para mejorar los servicios e información ofrecidos a los ciudadanos, incrementar la eficiencia y la eficacia de la gestión pública, proveer a las

acciones del gobierno un marco de transparencia y crear mecanismos para facilitar la participación ciudadana en la toma de decisiones de la gestión pública. Su funcionalidad es derivar por medio de las TIC servicios a una comunidad determinada, actividades y servicios que de hecho ya están incorporadas a las competencias de un gobierno, ya fuere nacional, regional o local.

El gobierno electrónico según Piñero, Carrillo y García (2007b) se presenta como una herramienta de oportunidad para la innovación y transformación de las universidades, ya que ofrece vías para la introducción de mejoras en la acción de su gestión académico-administrativa. Mejoras que, aunque limitadas, es bueno no prescindir de ellas si se quiere avanzar hacia la modernización; pero como ya se ha comentado en puntos anteriores, no pueden sustituir la acción y el compromiso político de cara a la consolidación institucional de la calidad, pertinencia y excelencia en el sistema de Educación Superior.

Desde esta perspectiva, la dimensión del e-gobierno constituye una dimensión orientadora de los servicios estratégicos que pueden dar funcionalidad a la propuesta de e-secretaría.

ALGUNAS EXPERIENCIAS DE SECRETARÍA VIRTUAL

La universidades al igual que muchas instituciones públicas y privadas prestadoras de servicios, están siendo presionadas por una ciudadanía que ha comenzado a cuestionar la forma tradicional de hacer las cosas, por lo que no deja de ser significativa la consideración de las TIC como herramienta con enorme potencial para configurar estructuras organizativas y modelos de gestión que permitan ofrecer una respuesta única, ágil, eficiente, de calidad y transparente para todos los miembros de la comunidad académica y de los ciudadanos en general.

En el marco del uso cada día más exigente de las TIC, las instituciones de Educación Superior deben ser dotadas de formas organizativas y de gestión pensadas para las prácticas pedagógicas en la virtualidad, ya que pretender replicar el modelo clásico presencial de gerencia y organización universitaria puede llevar, a corto plazo, al fracaso de proyectos no innovadores. Es por ello que las TIC han operado en la transformación sobre los procesos de gestión académica y administrativa, a través de las respectivas unidades de gestión siendo las primeras que de manera rutinaria incorporaron en sus tareas innovaciones generadas por estas herramientas. Tal como lo expresa (Torres, s.f.),

> (…) su aplicación mediante los nuevos recursos telemáticos constituye un claro ejemplo de ahorro de trabajo y de recursos necesarios, y en definitiva de la reducción del "ruido" que las universidades, como complejas máquinas burocráticas, acaban generando entre sus usuarios. Amén de una potencial mayor transparencia de sus procesos y decisiones, dado el mayor caudal informativo que puede situarse al alcance de los usuarios o del público en general.

Los procesos de modernización e innovación generados a partir de la incorporación de las TIC, han propiciado que numerosas instituciones de Educación Superior hayan hecho suyas las prácticas operativas de la Secretaría Virtual. Lo cual es constatable cuando se revisan los portales electrónicos de algunas universidades entre las cuales destacan:

La Universidad de Murcia (2008) a través de su portal señala, que la Secretaría Virtual Universitaria (SV) es un servicio a la disposición de alumnos, personal docente y de administración, con el objeto de facilitar y acercar al usuario a la utilización de ciertos servicios que actualmente prestan las Secretarías de los Centros y en otros Servicios Universitarios. A través del icono de Secretaría Virtual se accede a todas la opciones disponibles en ese momento. Entre ellas destaca: Carné Inteligente (CI) con el cual se puede consultar el estado de solicitud de beca, consulta de expediente, consulta de nóminas, inscripción en prácticas en empresas, reserva de instalaciones deportivas, entre otros.

Igualmente, la Universidad de Sevilla (2008), ofrece a todos a los estudiantes matriculados la posibilidad de realizar diversas consultas de sus datos académicos sin necesidad de hacerse presente en las Secretarías de sus Centros. Las operaciones que los estudiantes pueden hacer son: comprobar si los datos personales que la Universidad posee de él están actualizados; consultar el estado de su solicitud de beca; consultar el estado de su expediente académico: qué asignaturas tiene superadas; cuántos créditos le quedan para finalizar sus estudios y de qué tipología; qué nota tiene en una determinada asignatura; en qué convocatoria se encuentra en una determinada asignatura; consultar la matrícula del curso actual o de un curso anterior; a cuánto asciende el importe de la matrícula; consultar las actas de cualquier asignatura de la que haya estado matriculado alguna vez; solicitar una cuenta de correo universitario; poder cambiar su código secreto o PIN del carné universitario.

Por su parte, la Universidad de Zaragoza - Centro Universitario de Lenguas Modernas (2008), a través del portal Secretaría Virtual Campo Zaragoza presta los siguientes servicios: Acceso (expediente, preinscripción, matrícula, prueba nivel, etc…), Profesorado, Horarios 2007-08, Catálogo de la Biblioteca (material sala autoaprendizaje, campus San

Francisco), Resultados del Sorteo de Preinscripción. Además, presenta diversos enlaces relacionados con la Ubicación de Cursos, como: Titulación, Personal, Salas de autoaprendizaje, Guías académicas, Secciones, Examen on-line y Alumnos.

Otra experiencia importante se encuentra en la Universidad Nacional de Educación a Distancia (2008), cuyo servicio de Secretaría Virtual proporciona consulta y gestión académica a través de Internet de manera personalizada y segura desde cualquier ordenador con acceso a la red. Para utilizar el servicio, el estudiante deberá tener el identificador de usuario que se proporciona en la matrícula. Los servicios que ofrece esta Secretaría Virtual son los siguientes: Cuenta de correo electrónico de estudiante, cambio la clave de acceso a los servicios (Gestión de la clave de acceso a la Secretaría Virtual), consulta de expediente académico del estudiante y consulta de calificaciones, consulta del estado de su solicitud de beca, consulta del estado de su solicitud de título y consulta del estado de su solicitud de matrícula.

La Universidad de Córdova (2008), presenta otra experiencia de singular importancia, ya que desde hace varios años ofrece vía Web la posibilidad de consultar las bases de datos corporativas, en el portal denominado Secretaría Virtual, que agrupa todas estas funcionalidades para que el usuario pueda conocer e identificar fácilmente los servicios prestados. Este portal es el resultado del trabajo conjunto de muchos servicios universitarios que han colaborado para acercar la gestión a los usuarios finales. Sus funciones se amplían y extienden año tras año, convirtiendo este portal en la herramienta natural para interactuar con buena parte de los servicios centralizados: entre ellos: Directorio (Buscador de adscripción y datos de contacto del personal de la Universidad por diversos criterios de búsqueda), tarjeta inteligente universitaria (en colaboración con Santander Central Hispano), uso para acreditación universitaria, préstamo de libros en Biblioteca, tarjeta deportiva, Gran Teatro, transporte urbano (bonobús estudiantil), acceso a recintos y aulas de informática, control de presencia, monedero electrónico, Tarjeta 4B Maestro; Docencia e investigación (Acceso identificado a listas de clase, programa Metis de gestión de la investigación, SigID, Aula virtual, encuestas y cuestionarios); Estudiantes (Acceso identificado a datos personales y de carácter universitario, expediente académico, sistema de automatrícula y convocatorias públicas); Gestión económica (Acceso identificado a unidades de gasto adscritas a proyectos y convenios de investigación, y al funcionamiento de departamentos, grupos de investigación, programas de doctorado y postgrado, servicios universitarios, etc.) y Gestión de personal (Acceso identificado a datos administrativos, control de presencia, nómina).

En el caso venezolano, se destaca la Universidad del Zulia (2008), esta universidad creó un sitio Web mediante el cual se adelantan procesos vitales como la admisión, el cual

se inicia con el registro en línea de los aspirantes siguiendo los lineamientos del Consejo Nacional de Universidades (CNU), como requisito indispensable para presentar la prueba interna de carácter vocacional, cuyos resultados pueden ser consultados y obtener la respectiva constancia vía Web.

La Universidad Nacional Experimental del Táchira (2008), ofrece a través de su página Web accesos directos a varias dependencias administrativas importantes, entre las que destacan: (a) Control de Estudios, que permite realizar diversas solicitudes, adelantar procesos de cálculo de índice y carnetización, información a los graduandos y descarga de planillas; (b) Admisión, mediante la cual se ofrece datos sobre el examen de admisión y cursos propedéuticos; (c) Calendario académico; (d) Resoluciones de los Consejos, Superior, Universitario y Académico; (e) Formación permanente; (f) Pregrado y (g) Postgrado.

Estas experiencias permiten visualizar los múltiples beneficios que la configuración y soporte de espacios funcionales virtualizados reportan para el desarrollo de los procesos académicos y de gestión universitarias. Además, permiten corroborar las bondades de las TIC no sólo para el aprendizaje permanente y el acceso a la información, sino también para la deslocalización en tiempo y espacio de los múltiples trámites, procedimientos y consultas requeridas por los diversos actores de la comunidad universitaria, así como de otros ciudadanos y entes extrauniversitarios que pueden acceder a información de interés de manera rápida y precisa, mejorando el impacto de la Universidad y su vinculación con el entorno, además de garantizar mayor equidad en el acceso a sus servicios.

LA UNEXPO Y LOS ESFUERZOS POR UNA SECRETARÍA VIRTUAL

La UNEXPO es una institución fundamentada en los principios de la educación politécnica y orientada hacia la búsqueda de la verdad, el afianzamiento de los valores transcendentales del hombre y la realización de una función rectora en la educación, la cultura, la ciencia y la tecnología mediante actividades de docencia, investigación y extensión. Además, como Universidad experimental contempla una estructura dinámica adaptable al ensayo de nuevas orientaciones en la formación integral del individuo.

En atención a esto, la Secretaría de la UNEXPO ostenta una estructura organizativa, conformada por una Unidad Central de Archivo y Correspondencia, Secretaría Ejecutiva del Consejo Universitario, Unidad Central de Admisión y Control de Estudios y la Comisión Central de Reválidas.

Vale señalar, que dicha estructura actualmente no está respondiendo como debería a las exigencias de la sociedad actual, la cual solicita respuestas inmediatas sobre actas, resoluciones y documentos de carácter oficial, a la par de requerir información sobre otros tópicos de su interés, y que bien pudiera la Secretaría darle respuesta a través de sistemas de información, que provean datos oportunos y en tiempo real sobre las actividades realizadas en sus distintas unidades; adelantando procesos de gestión documental integral; optimizando, unificando y divulgando protocolos; produciendo asistencia legal y estableciendo controles en algunos procesos administrativos.

Conscientes de la necesidad perentoria de adaptar las estructuras universitarias a los nuevos retos que impone la dinámica de la sociedad actual, sobre la base de las tecnologías de la información y la comunicación, se plantea una propuesta de *e-Secretaria* para la UNEXPO sobre los principios del e-gobierno, desde la perspectiva señalada por Bonnefoy (2004) al plantear que gobierno electrónico es la capacidad que ofrecen las TIC para desarrollar y ofrecer información y servicios públicos a través de medios telemáticos, habitualmente Internet. Además, la propuesta incluiría la observancia de los derechos humanos de cuarta generación intrínsecamente relacionados con la capacitación de los ciudadanos para disfrutar de las posibilidades de realización personal que aportan las TIC. (Bustamante, 2007).

Vale señalar que este último aspecto se operacionaliza a través de la inclusión digital, la cual posee tres sentidos principales: (a) incide sobre la ampliación del concepto de ciudadanía, entendida como la capacidad para interactuar con las administraciones a través de redes de información y para acceder a servicios más complejos y simples de utilizar; (b) en la lucha contra la exclusión digital como inserción de colectivos marginales en el mercado de trabajo en una sociedad de la información, promoviendo políticas de profesionalización y capacitación y (c) hace referencia a un conjunto de políticas de educación ciudadana con el objetivo de crear una inteligencia colectiva que asegure una inserción autónoma de cada país en el mundo globalizado.

En el siguiente gráfico se ilustra estas apreciaciones:

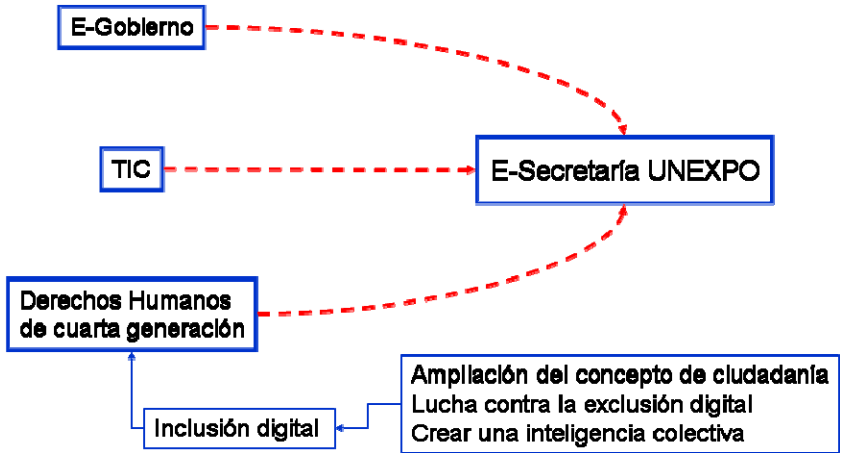

***Gráfico 1*: Elementos que conforman la e-secretaría**

ALGUNOS SERVICIOS ESTRATÉGICOS PARA LA E-SECRETARIA DE LA UNEXPO.

Desde la perspectiva de una gestión con calidad y con base en la estructura organizativa vigente en la UNEXPO, a la Secretaría le corresponde atender varias áreas académico-administrativas de la vida universitaria, entre ellas se consideran: (1) Asistencia al Consejo Universitario, (2) Actualización permanente del portal de la Secretaría, (3) Archivo Central, (4) Control de Estudios y (5) Proceso Nacional de Admisión de la UNEXPO. Seguidamente se presentan aportaciones concretas para cada una de las áreas.

Asistencia al Consejo Universitario.

Se cree necesario la creación de un **"Sistema de Apoyo al Consejo Universitario" (SIACU)** con el objetivo de automatizar los procesos habituales que se realizan ordinariamente al ejecutar las reuniones formales de los consejeros, como lo es la agenda y el registro de decisiones; así como también para mantener una plataforma de trabajo basada en las TIC.

Actualización permanente del portal de la Secretaría.

A través de la página Web de la Secretaría se puede brindar a la comunidad intra y extra universitaria diversas informaciones relacionadas con la propia Secretaría (misión, visión, funciones, organigramas y proyectos), publicaciones sobre Gacetas Universitarias, decisiones y reglamentos (prácticamente en tiempo real), eventos del Consejo Universitario, procesos de admisión y actos de grado, entre otros.

Archivo Central.

Se requiere de la existencia de un Archivo Central, técnicamente estructurado (Archivos de Gestión, intermedio e histórico) ubicados en las diferentes unidades en los cuales deben cumplirse las normas y estándares vigentes de la archivología y los ciclos normales de los documentos.

Control de Estudios.

Se considera necesario la creación o instalación de un "**Sistema Integral de Control de Estudios" (SICE)** basado en la tecnología actual de telecomunicaciones, que interconecte de forma estable y segura los datos de la Dirección de Admisión y Control de estudios (DACE) con los departamentos académicos, Oficinas de Bienestar y Servicios Estudiantiles, Oficinas de Planificación y la Secretaría del Rectorado, además de brindar mejoras en los servicios de DACE a los usuarios finales y mejoras en la planificación académica.

Proceso Nacional de Admisión de la UNEXPO.

Esta es un área de significativa importancia, ya que se trata de atender de manera eficiente a los nuevos aspirantes a cursar estudios en la UNEXPO. En atención a esto, se considera el diseño e instalación de la **Inscripción** en la modalidad **online** dispuesta en dos fases; la primera de ***Preinscripción*** a través del portal de la Secretaría siguiendo los pasos señalados; y la segunda, ***Formalización de la Inscripción***, si es un proceso presencial, por cuanto el aspirante preinscrito debe consignar los requisitos en la sede de la UNEXPO.

En el gráfico siguiente se presenta un resumen de los servicios estratégicos.

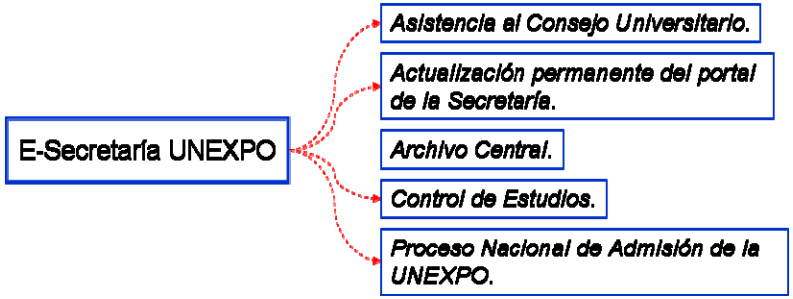

***Gráfico 2*: Servicios estratégicos de la e-secretaría.**

Como puede observarse, son múltiples las opciones de servicio que pueden facilitarse a partir de la *e-Secretaría*, por cuanto a partir de las aplicaciones y bondades de las TIC se provee la atención en tiempo real a las necesidades de los diferentes usuarios, la optimización del trabajo en la atención presencial y la adecuación de la estructura a las necesidades del contexto mediante una explotación inteligente de la información y básicamente de Internet, por ello, la mayoría de las organizaciones públicas y privadas tanto a nivel nacional como internacional visualizan el uso de la información, la creación de redes y los servicios on-line como fuente de competitividad, para lo cual profundizan tanto en la formación de los actores como en la inversión en plataformas tecnológicas, conectividad, entre otros.

A MANERA DE CIERRE

En un momento histórico marcado por la incertidumbre, las instituciones de Educación Superior requieren comportarse como organizaciones más flexibles para adaptarse a los cambios de manera que respondan con equidad y calidad a las necesidades de ciudadanos cada vez mas informatizados. Como lo señala Handy (citado por Rodríguez Pérez, 2003), actualmente las organizaciones tienen que ser centralizadas y descentralizadas al mismo tiempo, globales y locales, diferenciadas e integradas, muy ajustadas y sueltas; deben hacer planes a largo plazo y seguir siendo flexibles; los empleados deben ser autónomos y por otra parte trabajar en equipo; las relaciones se virtualizan y las jerarquías de mando ya no son tan verticales. Ese nuevo contexto envuelve una serie de cambios que inevitablemente trastocan lo tradicionalmente aceptado en una organización y ante ellos la Universidad debe dar

muestras de apertura, transformación y aplicación, entre otros aspectos de las oportunidades que reportan los procesos mediados por TIC.

Desde esta perspectiva, la virtualidad le ofrece a las instituciones de Educación Superior la posibilidad de crear entornos nuevos de relación en el desarrollo de los procesos de docencia, investigación, extensión y producción, y como tales, deben de ser tratados de forma distinta para extraer de ellos el máximo de su potencial. La riqueza de estos nuevos entornos, todavía en fase de exploración, es enorme y su poder reside en la capacidad de saber usarlos al máximo de sus posibilidades, pero para ello es necesario cambiar de hábitos, formarse permanentemente y ser creativos, para rendir en este nuevo medio.

Así, configurar una *e-secretaría* constituye una estrategia de innovación y modernización de los procesos de gestión de apoyo a la docencia, investigación y extensión de cara a la consolidación institucional de la calidad, pertinencia y excelencia en el sistema de Educación Superior. Es necesario asumir que las premisas aquí presentadas, solo es posible asumirlas desde una estrategia institucional de gobierno electrónico, que debe partir de una nueva orientación de la visión estratégica universitaria en materia de la infraestructura tecnológica, la automatización de procesos, el uso de redes y de Internet, la capacitación permanente y la inteligencia para la gestión.

Para ello es indispensable, la formación de todos los actores institucionales que hacen vida en la comunidad universitaria en la academia y la gestión, así como la necesidad de que los usuarios posean destrezas tecnológicas mínimas para accesar a los diversos servicios. Adicionalmente, se requiere invertir en infraestructura tecnológica acorde a los servicios que desean prestarse para garantizar conectividad e información en tiempo real, así como conformar una cultura tecnológica que garantice el uso eficiente de la tecnología en los diversos escenarios y funciones del sector universitario. Esto implica no sólo la conexión y el acceso a redes e información, sino también la reflexión sobre sus bondades y limitaciones para el uso apropiado de la tecnología.

REFERENCIAS

Bonnefoy, Juan (2004). *Gestión Pública y Gobierno Electrónico*. Instituto Latinoamericano del Caribe de Planificación Económica y Social ILPES/CEPAL [documento en línea]. Disponible en http://www.eclac.org/ilpes/noticias/paginas/0/20270/Gesti%C3%B3n_P%C3%BAblica_y_Gobierno_Electronico_JCB.pdf [Consulta: 2008, Mayo 13].

Bustamante, J. (2007). Los nuevos derechos humanos: gobierno electrónico e informática comunitaria. Enl@ce: Revista Venezolana de Información, Tecnología y Conocimiento, 4 (2), 13-27.

Decreto No 825 (Declara el Acceso y el Uso de Internet como Política Prioritaria para el Desarrollo Cultural, Económico, Social y Político de la República Bolivariana de Venezuela) (2000, Mayo 10). *Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela, 36.955*, Mayo 22, 2000.

Decreto No 3.390 (Uso y desarrollo de Software Libre en la Administración Pública Nacional). (2004, Diciembre 23). *Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela, 38.095*, Diciembre 28, 2004.

Instituto Internacional de la UNESCO para la Educación Superior en América Latina y el Caribe (IESALC-UNESCO) (2008). *Conferencia Regional de Educación Superior de América Latina y el Caribe (CRES)*. [Documento en línea]. Disponible: http://www.me.gov.ar/spu/Noticias/Noticias_Universitarias_2008/noticias_junio_2008_conferencia_regional_educ_superior.html . [Consulta: 2008, Junio 27].

Hodge, B., Anthony, W. y Gales, L. (2003). Teoría de la Organización. Un enfoque estratégico. Pearson Prentice Hall: España.

Ley sobre Simplificación de Trámites Administrativos (1999, Octubre 5). *Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela, 5.393* (Extraordinario), Octubre 22, 1999.

Marqués, P. (2000). Impacto de las TIC en educación: funciones y limitaciones. [Documento en línea]. Disponible: http://dewey.uab.es/pmarques/siyedu.htm [Consulta: 2005, Septiembre 13].

Piñero M.L., Carrillo,A. y García, B. (2007a) *Premisas para una estrategia de gobierno electrónico en la gerencia de la virtualización universitaria*. Revista Venezolana de Gerencia. Año 12, No 40. Oct-Dic. Pag 593

Piñero M.L., Carrillo,A. y García, B. (2007b) *Premisas estratégicas para la gestión de la virtualidad de la enseñanaza en las instituciones de educación superior*. Revista Apertura. Año 7, No 7. Noviembre. Pag 19

Reglamento General de la Universidad Nacional Experimental Politécnica “Antonio José de Sucre” (Decreto Nº 3.087). (1994, Enero 28). *Gaceta Oficial de la República de Venezuela*, 4.684 (Extraordinario), Febrero 01, 1994.

Educare. Volumen 12 Nº 2, Mayo – Agosto 2008. ISSN: 1316-6212

Rodríguez Pérez, M. (2003). *Las tecnologías de información y comunicación y su impacto en la cultura organizacional*. Gerencia 2000. UNESR-CDCHT. Nº 4, Año 2003. pp.28-44.

Torres, Cristóbal.(s.f.) *El impacto de las nuevas tecnologías en la Educación Superior. Un enfoque sociológico.* Boletín de la Red Estatal de Docencia Universitaria. Vol2. N.º31. [Documento en línea] Disponible en: http://www.uc3m.es/uc3m/revista/VOL2NUM3/Activos/pdfs/Torres.pdf#search=%22educaci%C3%B3n%20superior%20y%20las%20TIC%22 [Consulta: 2006, Julio 14].

UNESCO (1998) *La educación superior en el siglo XXI: Visión y acción*. Conferencia Mundial Sobre La Educación Superior. [Documento en línea] Disponible en: http://www.unesco.org/education/educprog/wche/declaration_spa.htm [Consulta: 2006, enero 30].

Universidad de Murcia. (2008). *Secretará virtual*. [Documento en línea]. Disponible en http://www.um.es/atica/secretaria-virtual. [Consulta: 2008, Abril 02].

Universidad de Zaragoza - Centro Universitario de Lenguas Modernas. (2008). *Secretaría Virtual Campo Zaragoza*. [Documento en línea]. Disponible en http://155.210.42.131/minos/inicio.asp [Consulta: 2008, Abril 11].

Universidad de Sevilla. (2008). *Secretaría virtual*. [Documento en línea]. Disponible en

http://www.us.es/estudios/carne/secrevirt [Consulta: 2008, Abril 11].

Universidad de Córdoba. (2008). Secretaría Virtual. [Documento en línea]. Disponible en http://www.pizzicatoestudio.com/uco/7/7_2.html [Consulta: 2008, Abril 11].

Educare. Volumen 12 Nº 2, Mayo – Agosto 2008. ISSN: 1316-6212