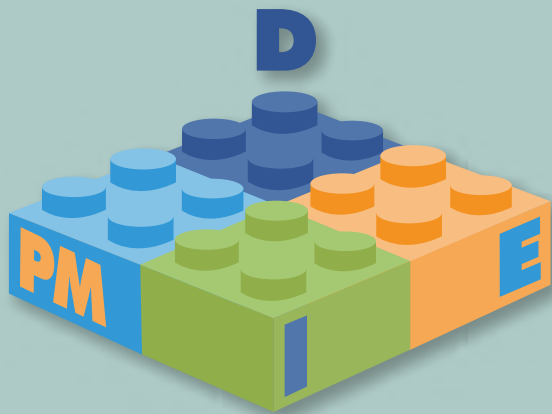


**INFORME
DE LA GESTIÓN 2011-2014**
VICERRECTORÍA ACADÉMICA
Universidad Estatal a Distancia, UNED

3D



486 CENTRO DE OPERACIONES
ACADÉMICAS [COA]

COA

CENTRO DE OPERACIONES ACADÉMICAS [COA]

ÁLVARO GARCÍA OTÁROLA
COORDINADOR

RESUMEN EJECUTIVO

En cumplimiento de las disposiciones contenidas en la Ley General de Control Interno N.º 8292, la Directriz D-1- 2005-CO-DFOE y oficio 08540 de la Contraloría General de la República, me permito presentar Informe de Final de Gestión correspondiente a mi desempeño en el cargo de jefe del Centro de Operaciones Académicas (COA) de la Universidad Estatal a Distancia ejercido durante el período comprendido entre el 29 de abril, 2011 al 14 de agosto 2014, como complemento del Informe de labores de la Vicerrectoría Académica.

Los datos que se mencionan en este informe, son una síntesis de las acciones realizadas desde la jefatura del Centro de Operaciones Académicas para cumplir con:

- Los objetivos y funciones del Centro de Operaciones Académicas probados por el Consejo Universitario, en sesión 1321-98 del 03 de abril del 1998, artículo III, inciso 1.
- Los lineamientos de política institucionales.
- Plan de Desarrollo Institucional.
- El Plan Operativo Anual.
- Disposiciones y acuerdos del Consejo de Universitario.

- Disposiciones y acuerdos del Consejo de Rectoría.

De los puntos señalados, se mencionan los principales logros y el grado de cumplimiento de los compromisos, tomando como fundamento, los diferentes informes elaborados por las unidades internas del Centro de Operaciones Académicas e información suministrada por las dependencias competentes a nivel institucional.

Las funciones operativas del COA durante el período que comprende este informe no han cambiado significativamente en cuanto a las tareas que se realizan y la cantidad de transacciones que se han realizado. Sin embargo, se ha registrado un cambio cualitativo en las funciones del COA en lo que respecta al desarrollo de herramientas informáticas para las labores académicas, administrativas y de servicio al estudiante. Este fenómeno se constituye en el aspecto más relevante del período con el mejoramiento del Sistema Informático de Asignación de Tiempos para la Actividad académica, el Sistema de Notas Parciales, las aplicaciones web para la inscripción de exámenes de reposición y el trámite de traslado de sede de aplicación de examen.

Finalmente otro aspecto significativo de la gestión del período es el alineamiento con la política de

eliminación de uso de papel que se ha implementado en la impresión de exámenes de reposición y solucionarios de exámenes.

RESULTADOS OBTENIDOS

Uno de los principales logros obtenidos en la gestión del COA, es la reorganización de procesos con el fin de subsanar al menos dos debilidades presentes durante mucho tiempo, a saber:

- El uso persistente trabajo de horas extras.
- La numerosa cantidad de personas que intervenían en el proceso de reproducción de pruebas escritas.
- Seguridad de instrumentos de evaluación.
- Limitación de servicios ofrecidos a los tutores.
- Desperdicio de papel y otros recursos.

La reorganización de procesos incluyó la exclusión de la Unidad de Reprografía del proceso de impresión de las pruebas escritas, y parte de la infraestructura de impresión se trasladó a la Unidad de Administración de Instrumentos de Evaluación que en adelante sumió esta tarea. Lo anterior no solo disminuyó la participación de tres personas en el proceso, sino, que al eliminar tiempos muertos y cuellos de botella, eliminó el pago de horas extra a casi cero, para cubrir labores ordinarias.

Con el propósito de profundizar las medidas de seguridad se implementó el uso de algunos dispositivos de seguridad, como la compra de bolsos de seguridad para el transporte de instrumentos de evaluación para todos los centros universitarios. Complementariamente se sustituyeron los candados con los que se cerraban los bolsos por marchamos de plástico pre-enumerados.

También en el campo de la seguridad se realizó la instalación de un circuito cerrado de cámaras y accesos controlados por tarjeta, con el fin de resguardar y vigilar las diferentes áreas del COA.

Con el fin de que los tutores no tuvieran que recoger los instrumentos de evaluación en el COA y luego recoger los solucionarios en la escuela respectiva se comenzaron a imprimir los solucionarios en la Unidad de instrumentos de Evaluación y a distribuirse directamente a los tutores.

Originalmente se imprimían exámenes de reposición de alrededor de 30% de la matrícula total y solucionarios por alrededor de 80% del total de la matrícula. Esto generaba un desperdicio calculado en más 12 millones de colones por cuatrimestre. Con el fin de disminuir el desperdicio se comenzó a imprimir solo la inscripción real de reposición gracias a un trabajo conjunto con la Oficina de Tesorería, y lo mismo se implementó con la impresión de los solucionarios para lo cual se realiza la impresión el lunes después de la aplicación, lo cual no solo disminuyó el desperdicio sino, la interacción con los solucionarios antes de la aplicación de las pruebas escritas.

Aunado al esfuerzo por la reducción de papel se han desarrollado dos aplicaciones informáticas para la publicación en el sitio web de las orientaciones académicas y los solucionarios de exámenes que se dejarán de imprimir a partir del III cuatrimestre de 2014.

Mediante el rediseño del sobre de seguridad y modificación del tamaño así como la elaboración de un algoritmo para la asignación de cantidad de pruebas por sobre según la cantidad de páginas de la prueba escrita y del solucionario se redujo la inversión económica en 30%.

Algunas tareas propias del Centro de Operaciones Académicas por tratarse de logística de instrumentos de evaluación eran asumidas por otras dependencias como es el caso de: la impresión y distribución de pruebas escritas del Colegio Nacional de Educación a Distancia y la logística de los instrumentos de evaluación de los estudiantes en el extranjero, tareas que fueron asumidas por el COA con todas las medidas de seguridad y de control con los cuales trata el resto de los instrumentos de evaluación de la UNED.

Sistemas de información

En materia de aplicaciones informáticas para la gestión académica la Vicerrectoría Académica no tenía un referente claro para la administración de sistemas informáticos tales como el de Notas Parciales y el de Asignación de Tiempos para la Actividad Académica, mismos que fueron asumidos por el COA con el fin de aglutinar y administrar las mejoras necesarias.

Con el fin de sistematizar el proceso de reproducción, administración y control de instrumentos de evaluación por medio de un sistema de información se elaboró una propuesta de proyecto que fue aprobado y respaldado por la Vicerrectoría Académica que actualmente se encuentra en la tercera etapa de desarrollo por parte de la Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones, y cuya primera etapa es completamente operativa y se utiliza de manera ordinaria actualmente en la impresión de sobres de seguridad para las pruebas escritas y la revisión por medio de código de barras. En sus etapas posteriores permitirá la trazabilidad y control de todos los instrumentos de evaluación en el COA y

los centros universitarios. La segunda etapa está en período de pruebas.

El sistema de Notas Parciales ha recibido una serie de mejoras que actualmente le permite la utilización de diferentes modelos de evaluación a una misma materia y que puede ser asignado por estudiante. Esto le da más agilidad y capacidad de adaptación a los requerimientos académicos. En el primer cuatrimestre de 2015 se estará implementando la nueva interfaz web para la inclusión de notas parciales en tiempo real que podrá ser consultado por los estudiantes.

Con el fin de brindar mejor servicio los estudiantes también se realizaron el desarrollo y puesta en producción de una aplicación web para la inscripción en línea de los exámenes de reposición y el trámite de traslado de estudiantes que se utiliza por primera vez en el primer cuatrimestre de 2014.

Control interno

En el 2011 se llevó a cabo el “Proceso de Valoración de la Gestión Administrativa 2011 correspondiente a la jefatura del COA”, en conjunto con el Programa de Valoración y Gestión de Riesgo Institucional. Lo cual generó un plan de acción que se encuentra en ejecución.

En el primer semestre del año en curso se realizó un proceso de “Valoración de Riesgos COA” en conjunto con el Programa de Valoración y Gestión de Riesgo Institucional. Este proceso se encuentra en etapa de análisis.

Comisiones

La jefatura del Centro de Operaciones Académicas participa en las siguientes comisiones:

- Comisión Institucional de Control Interno para la discusión y seguimiento de acciones en materia de control interno de la UNED.
- Comisión de Seguimiento de Recomendaciones de Auditoría para la discusión y seguimiento del cumplimiento recomendaciones de la Auditoría Interna de la UNED.
- Comisión de Lineamientos de Política Institucional, nombrada por la Asamblea Representativa Universitaria para en conjunto con el Consejo Universitario, presentar una propuesta de lineamientos para el quinquenio 2015-2020. El documento de propuesta se entregará para su discusión en asamblea en octubre de 2014.
- Comisión de Sistema de Asignación de Tiempos para la Actividad Académica, coordinada por la Jefatura del COA y que en el mes de setiembre entregará una propuesta de documento mejorado, para su discusión en la academia.

Actividades operativas incluidas en los planes anuales

Anualmente se programaron actividades operativas propias del Centro de Operaciones Académicas; en el Cuadro 1 se resumen cada una con las cantidades anuales promedio.

RESULTADOS EN PROCESO

Los proyectos en proceso se resumen en número y estado en el Cuadro 2.

Cuadro 1
ACTIVIDADES OPERATIVAS ANUALES PROMEDIO

ACTIVIDAD	TOTAL	CANTIDAD ANUAL PROMEDIO
Realizar 30 procesos de equipo base durante el año para los exámenes ordinarios de Reposición y Suficiencia.	Equipo base	30
Realizar 48 remisiones de Instrumentos de Evaluación para ser aplicados a estudiantes de la Dirección de Extensión, programas de grado, Colegio Nacional de Educación a Distancia, programas de carreras conjuntas y Sede Interuniversitaria.	Remisión	48
Coordinar 27 procesos de reproducción y distribución de los solucionarios de las pruebas escritas y tareas de cada cuatrimestre.	Solucionarios	27
Realizar 18 procesos de adecuación e impresión de las pruebas escritas para los estudiantes con necesidades especiales y centro penales.	Pruebas escritas	18
Tramitar de forma completa 9 remisiones de exámenes a estudiantes en el exterior.	Remisión	9
Procesar 48 pruebas escritas aplicadas, entregas de tareas, informes y otros Instrumentos de Evaluación desde los CEU hacia las escuela y viceversa.	Entrega de tareas	48
Publicar 3 documentos de tutoría presencial con los centros universitarios y las cátedras de la UNED.	Horarios de tutoría	3
Coordinar cuatrimestralmente la publicación de las Orientaciones Académicas.	Orientaciones	3
Coordinar y elaborar 15 documentos de distribución de cuidado de exámenes.	Documentos	15
Coordinar el trámite de 6000 apelaciones al año.	Apelaciones	6 000
Elaborar 3 informes cuatrimestrales acerca del comportamiento de las apelaciones presentadas por los estudiantes en conjunto con el PACE.	Informes	3
Elaborar al menos 8 millones de fotocopias al año de Instrumentos de Evaluación.	Fotocopias	8 000 000
Reproducir antologías, y otros documentos solicitados a la Unidad de Reprografía.	Fotocopias	4 000 000
Tramitar facturas de la empresa DHL de Exportación e Importación de documentos e Instrumentos de Evaluación.	Factura	25
Coordinar con la Unidad de Transportes la recolección de tareas de semana A y B de forma anual.	Recolección de tareas	12
Coordinar con las 4 escuela y la Unidad de Transportes giras para que los profesores impartan tutorías presenciales en las Zonas de San Carlos, Atlántico, Sur y Guanacaste.	Giras para tutores	12
Elaboración de 3 documentos de Asistencia de los estudiantes a las tutorías presenciales en conjunto con los centros universitarios.	Asistencia a tutorías	3
Elaborar en conjunto con la Comisión Institucional el Calendario Académico-Administrativo de UNED.	Calendario Institucional	1

ACTIVIDADES DE MEJORA CONTINUA

La reglamentación y normativa universitaria establece un plazo irreal en el caso de las apelaciones de los estudiantes lo que imposibilita tener un éxito en el cumplimiento del plazo establecido actualmente que no contempla la logística y la realidad de los recursos institucionales.

La flexibilización de los modelos de evaluación y la diversificación de periodos académico que supone la semestralización de cursos, requiere de incremento en la periodicidad de la logística entre los centros universitarios y la sede central que eventualmente llegará a ser semanal y no sujeta a una programación determinada como se realiza actualmente.

El establecimiento de un horario de atención de centros universitarios de miércoles a domingo, genera una brecha en los procesos académicos y administrativos que merece una evaluación y replanteamiento, para ajustarlo a los requerimientos reales de la academia y los estudiantes.

Aunque las revisiones de forma en las pruebas escritas realizadas por el Centro de Operaciones Académicas disminuyen la incidencia en los errores que se detectan durante las aplicaciones de exámenes, la medida es insuficiente y requiere de un análisis

Cuadro 2
PROYECTOS EN PROCESO

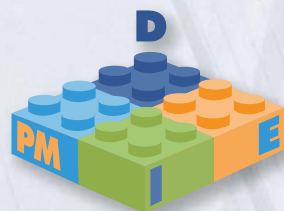
PROYECTO	ESTADO
Accesos a revistas por categoría.	21
Sistema de reproducción, administración y control de instrumentos de evaluación.	Se encuentra en la tercera etapa de desarrollo de cuatro totales.
Aplicación para la inclusión de notas en el sistema de notas parciales por parte de los tutores por medio del internet.	Se encuentra en período de pruebas y plan piloto.
Sistema de asignación de tiempos para la actividad académica.	Desarrollo de modificaciones. Etapa final de revisión de una propuesta normativa por medio de una comisión académica coordinada por el jefe del COA.
Sistema para la elaboración de horarios de tutoría presencial.	Propuesta.
Sistema para la asignación de cuido de exámenes.	Propuesta.
Calificación automatizada de ítems por lectura en escáner.	Piloto con la carrera de Ingeniería y la Escuela de Ciencias Sociales y Humanidades.
Aplicación para la entrega de instrumentos de evaluación en línea.	Propuesta en desarrollo con la DITIC y el Programa de Gobierno Digital.

profundo con el fin de encontrar soluciones que permitan mejores resultados en el proceso.

El proceso actual de diseño y reproducción de una prueba escrita supone la intervención de seis personas, aunque no existe una cantidad estándar de personas que deban intervenir en un proceso como ese, es importante determinar mediante un estudio riguroso el mejor modelo para un proceso tan importante.

INFORME DE LA GESTIÓN 2011-2014

VICERRECTORÍA ACADÉMICA
Universidad Estatal a Distancia, UNED



En su contenido, este informe de gestión es de responsabilidad única y exclusiva de sus autores. Para conservar la integridad de los documentos recibidos, se respetaron los aspectos gramaticales y ortográficos por formar parte del estilo utilizado por sus redactores. Además, por tratarse de una memoria con carácter institucional, y en procura de no modificar el espíritu del informe, solamente se aplicaron algunos criterios de uniformidad en lo correspondiente al uso de siglas y acrónimos, así como la regulación en el uso y abuso de mayúsculas reverenciales.

1. UNIDADES DOCENTES

- A. Escuelas [ECA | ECE | ECEN | ECSH]
- B. Sistema de Estudios de Posgrado [SEP]
- C. Sede Interuniversitaria en la ciudad de Alajuela

2. DIRECCIONES Y PROGRAMAS

- A. Dirección de Extensión [DIREXTU]
- B. Dirección de Centros Universitarios [DCEU]
- C. Dirección de Producción de Materiales Didácticos [DPMD]
- D. Programa de Autoevaluación Académica [PAA]
- E. Programa de Apoyo Curricular y Evaluación de los Aprendizajes [PACE]

3. CENTROS E INSTITUTOS

- A. Centro de Educación Ambiental [CEA]
- B. Centro de Capacitación en Educación a Distancia [CECED]
- C. Centro de Información, Documentación y Recursos Bibliográficos [CIDREB]
- D. Centro de Operaciones Académicas [COA]
- E. Instituto de Estudios de Género [IEG]

4. COMISIONES Y COMUNIDADES

5. CONGRESOS

Congreso Internacional EDUTEC
[INFORME Y CONVOCATORIA]



UNED

UNIVERSIDAD ESTATAL A DISTANCIA
Institución Benemérita de la Educación y la Cultura