



Información General

Dependencia: Programa Simplificación de Procesos y Gobierno digital

Responsable: Lidiette Parra Carrillo

Periodo de gestión: 2012

Objetivo general de la dependencia: Coordinar, desarrollar y dirigir acciones y proyectos en materia de Gobierno Digital, enfocados a la simplificación y mejora de servicios tanto a nivel interno como externo, utilizando las Tecnologías de la Información y la Comunicación.

Introducción

La Universidad Estatal a Distancia (UNED) como parte de la Política de Gobierno sobre Simplificación de Trámites y Gobierno Digital, y en respuesta a la Ley de Protección al Ciudadano del Exceso de Requisitos y Trámites Administrativos, Ley No. 8220, Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor, Ley No. 7472 y la Ley de Control Interno, Ley No.8292; a partir del 2007 asumió el reto de implementar el Programa de Gobierno Digital dentro de la Universidad.

Este es un Programa, que no solo responde a la política de Gobierno Digital planteada por el Gobierno Central; sino que también responde a la estrategia de desarrollo propia de la UNED y a sus lineamientos de política institucional; que tienen que ver con generar y consolidar un sistema de información institucional que contribuya al mejoramiento continuo de la calidad de los servicios y a la toma de decisiones estratégicas y operativas, a mejorar la comunicación educativa entre institución y los estudiantes por los diferentes medios y recursos, al generar dinámicas de trabajo tanto individuales como colaborativas, con la excelencia académica, que se enfoca en reafirmar el compromiso de la universidad con la excelencia académica en todos los servicios que ofrece a la sociedad, con evaluar la calidad de los principales servicios académicos de la universidad.

Lo que significa un cambio de cultura organizacional, desde la perspectiva de la revisión, evaluación, análisis, mejora y cambio en los procesos e incorporación de las Tecnologías de la Información y la Comunicación.

Las actuales demandas a nivel mundial y nacional de reducir los tiempos de respuesta y de minimizar los costos utilizando las Tecnologías de Información y de Comunicación (TIC), nos exigen adentrarnos en una cultura de cambio y de

mejoramiento continuo para brindar mejores servicios. Se busca beneficiar a los estudiantes, quienes podrán hacer uso de los servicios administrativos y académicos de manera más oportuna y eficiente, a los colaboradores de la institución, ya que se contará con mayor agilidad y planificación en los procesos y al público en general, por cuanto se le brindarán mejores servicios.

Para la UNED en calidad de universidad a distancia, es importante agilizar y hacer más accesibles los servicios que brinda a la población estudiantil y a los usuarios en general.

El programa trabaja con metodología de proyectos; específicamente se enfoca al desarrollo de proyectos de Gobierno Digital (Proyectos en TIC), tanto de vinculación interna como externa y que conllevan a mejorar servicios, a la innovación y al uso intensivo de las Tecnologías de la Información y la Comunicación.

El programa está adscrito a la Rectoría y vinculado con la Secretaría Técnica de Gobierno Digital de Costa Rica.

A. Logros concretos y productos alcanzados durante el 2012

1. Proyecto Reconceptualización del sitio web de la UNED basado en servicios

Objetivo del proyecto: Reconceptualizar el Sitio web actual de la UNED, de manera que propicie la autonomía de los usuarios, mediante la obtención de información y la realización de trámites y servicios académicos y administrativos en línea.

Este Proyecto es dirigido por el Programa de Gobierno Digital, en conjunto con un equipo de trabajo conformado por un colaborador y una colaboradora de la Vicerrectoría Académica, un colaborador de la Vicerrectoría de Investigación, una colaboradora de la Vicerrectoría de Planificación y una colaboradora de la Vicerrectoría Ejecutiva y de Bienestar Estudiantil, una colaboradora de la Dirección de Tecnología y el Equipo desarrollador de la DTIC.

Productos de este proyecto logrados durante el 2012

- Publicación del Entorno de Estudiantes: Se realizaron las alineaciones de procesos necesarias para la publicación del Entorno de Estudiantes en el sitio web de la UNED
- Diagnóstico del sitio web principal de la UNED y de todos los sitios web internos que conforman este sitio web institucional, que en total son 105 sitios web de las diferentes dependencias de la Universidad.
- Clasificación de información, trámites y servicios por Entornos: Entorno Público, Entorno de Estudiantes y Entorno de funcionarios
- Reconceptualización de toda la estructura y contenido del sitio web principal de la UNED, a un enfoque basado en servicios, considerando los ejes sustantivos de la Universidad y los estándares de accesibilidad y usabilidad.
- Reconceptualización de la estructura y contenido de los sitios web internos que conforman el sitio web institucional, con un enfoque basado en servicios, considerando los niveles de servicios y los estándares de accesibilidad y usabilidad. Sitios web que ya cuentan con este enfoque:
 - Escuela Ciencias de la Administración
 - Escuela de Ciencias Sociales y Humanidades
 - Escuela Ciencias Exactas y Naturales
 - Escuela Ciencias de la Educación
 - Dirección de Extensión
 - Dirección de Posgrados
 - Dirección de Centros Universitarios
 - Vicerrectoría Académica
 - Dirección de Asuntos Estudiantiles
- Elaboración de las políticas para sitios web de la UNED
- Elaboración de lineamientos para sitios web de la UNED

2. Proyecto Sistema de Gestión Documental y Archivo Institucional

Objetivo del proyecto: Promover un proyecto de Gestión Documental y Archivo Institucional, que permita a la Universidad contar con un Sistema de Gestión Documental y Archivo Institucional que resuelva la problemática de la gestión documental, la saturación de papel en el que esta inmerso el modelo de archivo institucional actual, así como atender las condiciones

necesarias para la conservación y preservación de los documentos institucionales.

El proyecto cuenta con el patrocinio de la Vicerrectoría Ejecutiva y nace como una preocupación por atender el manejo de la información institucional tanto en formato digital como impresa y que debe ser de conservación permanente.

Productos de este proyecto logrados durante el 2012

- Documento del anteproyecto
- Diagnóstico de la problemática de todos los archivos físicos especializados de la Universidad
- Diagnóstico de herramientas para la digitalización de documentos disponibles actualmente en la UNED
- Evaluación de cuatro herramientas tecnológicas de hardware y software para la gestión documental y archivo, disponibles en el mercado.

3. Se dio seguimiento y acompañamiento en la implementación del proyecto Sistema de Administración, Reproducción y Control de Instrumentos de Evaluación (SARCIE).

El Objetivo de este proyecto es Implementar un Sistema de Administración, Reproducción y Control de Instrumentos de Evaluación en el Centro de Operaciones Académicas incorporando lectores de códigos de barra y enlazando esta aplicación con el Sistema Administración de Estudiantes (SAE-AS400), Sistema de Notas Parciales y Cargas Académicas.

Productos de este proyecto logrados durante el 2012

Traslado de la administración del Sistema de Notas Parciales y Cargas Académicas al Centro de Operaciones Académicas, antes estaba en cada una de las Escuelas. Esto con el fin de que el Centro de Operaciones Académicas se encargue de mejorar estos Sistemas en conjunto con la Dirección de Tecnología.

Se logró el Análisis y Diseño del Sistema de Administración, Reproducción y Control de Instrumentos de Evaluación.

No se logró la implementación, dado que se presentaron problemas con la analista que contrató la Dirección de Tecnología. Por lo que se tuvieron que realizar cambios en este sentido y ya se están logrando resultados.

4. Seguimiento y acompañamiento al Proyecto “Viabilidad de la atención a distancia (Telemedicina), en el personal de la UNED”

Objetivo del proyecto: Determinar la aceptación por los funcionarios de la UNED, de un nuevo modelo de atención en salud, al brindar consultas por telemedicina a quienes acuden a los servicios de salud para conocer los resultados de los análisis de laboratorio en el Servicio Médico en la Sede Central.

Durante el 2012 el Programa de Gobierno Digital dio el seguimiento y acompañamiento necesario al proyecto de telemedicina; para esto acompañó a la Dra Karla Rojas en el proceso y a la asistente del Proyecto, brindando la asesoría en cuanto al tema de teletrabajo, facilitó el equipo de cómputo y de comunicación, actuó de facilitador contraparte que coordinaba lo necesario para que la Dra. Rojas pudiera atender a los pacientes desde España a través de Internet. Además realizó la coordinación con actores claves para que apoyaran la sostenibilidad del proyecto.

Productos de este proyecto logrados durante el 2012

Se logró la primera fase del proyecto: La Dra. Rojas logró atender desde España a través de Internet a colaboradores de la UNED (pacientes) que se realizaban exámenes de laboratorio. De esta primera fase la Dra. Karla Rojas, logró obtener los primeros resultados para el estudio de viabilidad.

5. Consultorías que atendió el Programa de Gobierno Digital

Dependencia que solicitó la consultoría: Unidad de Administración de Instrumentos de Evaluación del Centro de Operaciones Académicas

- Cantidad de consultorías atendidas: Se atendieron tres consultorías correspondientes a la elaboración y revisión del documento para el Proyecto “Cobro de arancel para el traslado de exámenes”

Dependencia que solicitó la asesoría: Unidad de Producción de materiales didácticos.

- Cantidad de Consultorías atendidas: Una correspondiente al tema de elaboración de Proyectos de Tecnologías de la Información y la Comunicación

Dependencia que solicitó la Consultoría: Dirección Editorial

- Cantidad de Consultorías atendidas: Se atendieron cuatro consultorías correspondientes a la elaboración y revisión del documento del anteproyecto “Distribución y venta de libros y publicaciones en formato digital”

Dependencia que solicitó la asesoría: Unidad de Capacitación y Becas de la Oficina de Recursos Humanos

- Cantidad de asesorías atendidas: Se atendieron siete asesorías y acompañamiento para la Sistematización de los procesos de becas y capacitación
- Total de consultorías atendidas: 08
- Total de asesorías atendidas: 07

6. Participación en actividades de vinculación y actualización del Programa

El Programa de Simplificación de Procesos y Gobierno Digital de la UNED, está vinculado con la Secretaría Técnica de Gobierno Digital, el personal ha participado y coordinado para que otros compañeros que están involucrados en los proyectos también participen de las actividades que se desarrollan en el país en materia de Gobierno Digital; durante el 2012 se participó en las siguientes actividades:

1. Foro “La Oficina Digital del Siglo XXI”, organizado por la empresa Archivo Digital de Documentos ADD.
2. Taller Gobierno Abierto para Instituciones Públicas, organizado por la Secretaría Técnica de Gobierno Digital
3. Primer taller 2012 de la Red Interinstitucional de Gobierno Abierto, organizado por la Secretaría Técnica de Gobierno Digital
4. Segundo taller de la Red Interinstitucional de Gobierno Digital, organizado por la Secretaría Técnica de Gobierno Digital

5. Reflexiones en torno a la nueva ley de seguridad informática, organizado por el Programa de las sociedad de la Información y el Conocimiento de la UCR
 6. Revisión del Informe de la Naciones Unidas y su aplicación en Costa Rica, organizado por la Secretaría Técnica de Gobierno Digital
 7. Mejores Prácticas de Gobierno Digital para la administración pública y el desarrollo, organizado por la Secretaría Técnica de Gobierno Digital
 8. Desarrollo Gobierno Digital para la Simplificación y Eficiencia de la Administración Pública en Costa Rica, organizado por la Secretaría Técnica de Gobierno Digital
 9. II Reunión Ministerial y IV Red Gobierno Electrónico, organizado por la Secretaría Técnica de Gobierno Digital
7. Elaboración de propuesta de Políticas de desarrollo tecnológico para la UNED. Trabajo solicitado por el Centro de Planificación y Programación Institucional como insumo para elaborar el Plan de Desarrollo Tecnológico de la UNED.
 8. Documento con la Estrategia de Comunicación, para dar a conocer el Programa de Gobierno Digital.

9. Otras actividades atendidas

Participación en Comisiones:

1. Comisión para el Sistemas de Gestión para la toma de Decisiones
2. Comisión del Proyecto Mejora del Programa de Apoyo Didáctico a Distancia
3. Comisión de Teletrabajo
4. Comisión de Información y Divulgación a Estudiantes
5. Comisión de Matrícula

Atención de enlaces asignados por parte del rector Luis Guillermo

Carpio:

1. Enlace UNED Fundación Omar Dengo
2. Enlace UNED Secretaría Técnica de Gobierno Digital

Reuniones atendidas por parte del programa:

Cantidad de reuniones atendidas por semana 7

En promedio 2 reuniones por día

Total de reuniones atendidas al 12 de diciembre, 2012 = 218

B. Actividades en proceso

- Se continua trabajando dentro del marco del Proyecto Reconceptualización del sitio web de la UNED basado en servicios, realizando las vinculaciones y coordinaciones necesarias con las personas que intervienen en el proceso de los sitio web de las diferentes dependencias de la Universidad; afinando contenido e información para poner a disposición de los usuarios el nuevo sitio web a más tardar para abril, 2013.
- Se esta trabajando en la elaboración de contenido, coordinaciones y vinculaciones necesarias para contar con un sitio web de transparencia y con un sitio web integrado de revistas de la UNED; con miras a mejorar el índice de gestión de la Contraloría General de la República y mejorar la evaluación del webometric; para la UNED.
- Se esta trabajando en la implementación del servicio de Admisión y empadronamiento.
- Se esta trabajando en un proyecto para mejorar el proceso de cuido de exámenes
- Se esta trabajando en la formulación del Proyecto Sistema de Gestión Documental y Archivo Institucional.

C. Innovaciones que ha realizado el Programa durante este período.

- Reconceptualizar el sitio web de la UNED actual, a un sitio web basado en servicios
- Realizar una vinculación, coordinación y sensibilización en materia de servicios enfocados a los estudiantes, con las áreas estratégicas de la Universidad, rompiendo con el modelo de estructura jerárquica a una estructura pensada en el usuario.
- Mejorar la calidad, en cuanto a contenido y a metodología de proyectos que utiliza este programa, así como su portafolio de proyectos

D. Relación de productos, según el Plan de Desarrollo Institucional 2011 – 2015.

Los productos logrados durante 2012 en el Programa de Gobierno Digital son congruentes o tienen relación con el Plan de Desarrollo Institucional 2011 – 2015 en el sentido de que responden al objetivo estratégico correspondiente a “Establecer la arquitectura de procesos (académicos y administrativos) integrada y automatizada.

Además responden a las metas estratégicas establecidas en el área de Gestión Universitaria, en el área de Centros universitarios y regionalización y en el área de Tecnologías de Información y Comunicación para el aprendizaje a Distancia.

c: *Archivo/PSPGD*

li