

Ensayo sobre la temática “Trámites administrativos” para el dialogo académico de Prepa en Línea SEP, marzo, 2016

Tema: trámites administrativos.

Subtema: funciones tutoriales en el seguimiento de trámites administrativos.

En el documento normativo de control escolar de Prepa en Línea SEP se establece como parte de la actividad tutorial la orientación psicosocial, tecnológica y administrativa.

En el aspecto administrativo concuerda con mi experiencia como tutor puesto que regularmente los alumnos me contactan sobre los diferentes trámites administrativos y aquí surgiría mi primera interrogante, ¿cuál es nuestra función?, ¿cuáles son nuestros tiempos de intervención?, ¿solo informar o dar algún tipo de seguimiento? Esto es muy importante por dos cosas: los alumnos desconocen a dónde y con quién dirigirse para hacer el trámite, y cuando surgen retrasos o contratiempos en los mismos, ellos consideran que nosotros debemos intervenir, lo cual es lógico porque somos un enlace directo entre los alumnos y la Prepa en línea SEP, por lo cual considero que es fundamental que nosotros estemos perfectamente informados para brindar soluciones.

Subtema: trámites.

Los trámites que los alumnos normalmente solicitan y que están listados en las normas de control escolar de prepa en línea SEP, son:

- Constancia de estudios
- Baja definitiva
- Baja temporal
- Credencial de alumno
- Impresión de historial académico

- Cambio de datos – principalmente de correo electrónico
- Becas
- Revalidación de estudios
- Certificado de estudios – este aún no lo solicitan.
- Movilidad académica – nunca me lo han solicitado pero lo vi enlistado en el documento normativo y sería bueno saber a qué se refiere.

Subtema: problemática.

En mi experiencia, he notado que algunos SAC socializan la información necesaria con nosotros para que podamos dar la información a los alumnos, sin embargo, por alguna razón, sé que algunos tutores no tenemos toda la información o hay ambigüedad en las indicaciones. Esto también se puede ver en los grupos de Whtas App donde socializamos.

Anteriormente no había un correo electrónico exclusivo para solicitar la constancia de estudios y eso retrasó algunas solicitudes. Tengo dos casos de mucho atraso en la entrega de constancia de estudios, un caso 1 año y otro de 5 meses, y aquí es muy necesario contar con el apoyo del SAC para dar seguimiento y solución inmediata.

Hay muchos teléfonos de ayuda pero a veces no contestan o son demasiadas extensiones.

Subtema: propuestas para mejorar el sistema.

Con base en mis observaciones, las observaciones de los alumnos y conversaciones con otros tutores, propongo las siguientes propuestas para mejorar el proceso de los trámites:

- Que para cada trámite haya un correo, persona, teléfono, extensión y horario específico para dar seguimiento.

- Que haya un horario para hacer las llamadas, ya que muchas veces no contestan y como es una escuela a distancia eso afecta la confianza de los alumnos.
- Que el área de control escolar se comprometa a respetar los tiempos para la entrega de constancia.
- Que en “Mi comunidad” exista un icono (en lugar del de “La Cafe” por ejemplo) que sea de “Trámites”, en donde haya una guía en formato pdf o vídeos para explicar cómo explicar los trámites o links o ligas directas que faciliten el seguimiento para el área de control escolar, quizá así se pueda generar automáticamente un folio y sea más fácil darle seguimiento.
- En caso de que lo anterior no pueda ser posible, sería muy bueno que los tutores contáramos con la información en guías en formato pdf pero no como instrucciones para nosotros, **sino como tutoriales con la redacción enfocada a los alumnos** para que cuando ellos nos soliciten información les mandemos esos tutoriales y así aseguramos que la información sea la misma.

Esta solución también sería muy buena porque asegura e intensifica la comunicación e interacción del tutor con los alumnos.

En conclusión, es necesario mejorar el tiempo de respuesta para los trámites que los alumnos solicitan y homologar la información para los tutores y los alumnos.

Referencias

Normas de control escolar para el servicio de bachillerato en línea

<http://www.prepaenlinea.sep.gob.mx/images/preparate/convocatorias/NormasCompletas.pdf>