



Sistematización de la Experiencia del Programa de Nivelación a Licenciatura en Trabajo Social, en Busca de la Acreditación.

Eje temático: 1. Acreditación y Certificación de Calidad en la Educación a Distancia

Autora: Claudia Ávila González, Departamento de Desarrollo Social de la Universidad de Guadalajara, México

E mail: asesoravila@yahoo.com.mx

Resumen: El presente trabajo presenta la sistematización del programa de Nivelación a Licenciatura en Trabajo Social, en busca de su acreditación después de ser evaluada por un organismo nacional, los cambios emanados de la misma y los retos que plantea mantener dicha calificación.

Se presenta el proceso que se vivió en el Departamento tanto para la integración del expediente como para la implementación de nuevos sistemas y procedimientos de trabajo y, finalmente, el proceso de evaluación por parte de ACCECISO, A.C., el cual consideró 11 categorías: Contexto institucional, Personal Académico, Plan y Programas de estudios, Proceso de enseñanza-aprendizaje, Alumnado, Infraestructura y equipamiento, Investigación, Vinculación y educación continua, Planeación y organización de la unidad oferente, Administración académica y financiamiento de la unidad y Eficiencia terminal.



29 de octubre al 9 de noviembre de 2008

Se logró el cometido recibiendo la acreditación por cinco años en septiembre de 2004, a continuación se muestra el estado actual de programa y su nueva forma de operación después del proceso, enfatizando las causas del cambio, las cuales no están en motivaciones externas tanto como está en las internas (del programa y sus académicos).

Al final, se establecen una serie de retos para mantener la calidad del programa en las categorías de: desburocratización institucional, financiamiento, infraestructura y equipamiento, personal académico y administrativo, necesidad de que se conozcan las características e implicaciones de los programas no convencionales, normatividad y voluntad política para mantener la calidad institucional.

Palabras Clave: Acreditación, Educación a Distancia, Integración del expediente, Categorías Evaluadas, Logros y Retos para mantener la calidad.



29 de octubre al 9 de noviembre de 2008

SISTEMATIZACIÓN DE LA EXPERIENCIA DEL PROGRAMA DE NIVELACIÓN A LICENCIATURA EN TRABAJO SOCIAL, EN BUSCA DE LA ACREDITACIÓN.

Claudia Ávila González¹

El presente trabajo representa la sistematización del proceso que vivió el programa de Nivelación a Licenciatura en Trabajo Social adscrita al Departamento de Desarrollo Social del Centro Universitario de Ciencias Sociales y Humanidades, de la Universidad de Guadalajara, en busca de su acreditación en 2003, los cambios emanados de la misma y los retos que plantea mantener dicha calificación por parte de la Asociación para la Acreditación y la Certificación en Ciencias Sociales, A.C. (ACCECISO).

El Plan Institucional de Desarrollo 2002 – 2010, *Puesta a Punto de la Red Universitaria* planteó como premisa básica “reconocer que la Institución no tiene el futuro asegurado, que el entorno y en el interno organizacional tienen lugar hechos y comportamientos que sacuden las maneras establecidas de actuar, provocan problemas e incertidumbres, generan nuevas demandas y plantean retos decisivos para la sobrevivencia, la relevancia y la posición de la organización. Por su sentido hacia el futuro, busca preservar y potenciar los logros de la organización y las razones sociales por las que existe”².

La visión 2010 de la Casa de Estudios plantea tener el mayor número de programas docentes acreditados del país³.

Uno de los seis ejes estratégicos determinados para el cumplimiento de la visión se denominó “Innovación Educativa” que incluye entre las políticas generales: “Asegurar la calidad de los programas educativos para su acreditación, mediante la evaluación interna y externa, como una forma de rendición de cuentas a la sociedad”⁴.

El Centro Universitario de Ciencias Sociales haciendo suyo este propósito, determina en su Plan de Desarrollo la búsqueda de la acreditación de todos sus programas educativos, para lo que en 2003 se buscó el organismo acreditador nacional competente, éste fue ACCECISO, asociación que se presentó ante Jefes de Departamento y Coordinadores de Carrera en Septiembre de 2003 para dar a

¹ Integrante del Cuerpo Académico Desarrollo Social y Educación.

² Plan Institucional de Desarrollo 2002 – 2010, *Puesta a Punto de la Red Universitaria*, Universidad de Guadalajara, Guadalajara, Jal. México, Marzo 2003, p. 10

³ Meta que en 2008 se ha cumplido.

⁴ Ibidem, p.18



29 de octubre al 9 de noviembre de 2008

conocer los lineamientos determinantes de la evaluación de las Licenciatura en Trabajo Social (que se ofrece en dos modalidades: a distancia a través del programa de Nivelación del Departamento de Desarrollo Social y escolarizada del Departamento de Trabajo Social), Sociología, Estudios Internacionales y Estudios Políticos, todas ellas, carreras de la División de Estudios Políticos y Sociales.

El 1° de septiembre de 2003 se ofreció una sesión informativa que dejó claro que ACCECISO evaluaba solamente a aquellos programas cuyas condiciones académicas y de operación fueran susceptibles de someterse a un análisis con el fin de mejorar la calidad académica de la institución y sus planes y programas. El punto de partida de la evaluación no fue el modelo ideal de disciplina al que debe ajustarse la enseñanza de las ciencias sociales, sino el modelo que cada institución establece y sus condiciones de operación. Es decir, se partió de la lógica institucional para el otorgamiento del servicio educativo, respondiendo así a la serie de lineamientos que el propio organismo acreditador determinó para garantizar que los programas estaban respondiendo a los parámetros de calidad por ellos establecidos.

En la misma reunión se dio a conocer el contenido del expediente que cada programa educativo debía conformar para someterse a ese proceso de evaluación, mismo que debía entregarse a la Secretaría Académica del Centro Universitario, el día 20 de Octubre del mismo año.

El Departamento de Desarrollo Social que ofrece el programa de Nivelación a Licenciatura en Trabajo Social en esos momentos no contaba con las condiciones óptimas que dieran cuenta de los procesos académico-administrativos que sostenían el programa, ante lo cual se activaron los recursos existentes para enfrentar el reto de la inminente evaluación. El desafío era ponerse a la vanguardia, más aún siendo un programa de estudios no convencional, pionero en la modalidad de educación abierto y a distancia en la Universidad de Guadalajara y en el Centro Universitario de Ciencias Sociales.

La estrategia seguida consistió en trabajar colegiadamente con el objeto de compartir los procesos, la información y producir resultados en los cuales se reflejara el trabajo de todo el personal directivo, docente y administrativo que participan en el programa. Trabajo que siempre se ha efectuado sin embargo del que se tenían muy pocas evidencias documentadas y sistematizadas de los procesos realizados que dieran cuenta satisfactoriamente de las 11 categorías contempladas para la integración del expediente general.

Para desarrollar los trabajos de integración del expediente, el Departamento se organizó a través de una serie de momentos estratégicos y que permitieron el logro del objetivo:



Primer momento: Planeación Estratégica del Departamento de Desarrollo Socia y del Programa: la misión y la visión.

Los primeros pasos que se dieron partieron de sesionar en talleres para llevar a cabo la planeación estratégica que clarificara la misión y rumbos del Departamento y, específicamente, del programa. Una vez marcado el rumbo que se seguiría y habiendo surgido del análisis de los documentos rectores de la planeación de la propia Universidad y del Centro Universitario, el Colegio Departamental aprobó la misión, visión, objetivos y estrategias para la operación y se socializó la información entre el personal académico, administrativos, de servicio, estudiantes y personal colaborador del Departamento (prestadoras de servicios social).

Segundo momento: Trabajo colegiado por comisiones

El siguiente paso consistió en realizar un ejercicio exhaustivo de autoevaluación del programa, basados en las 11 categorías solicitadas por Acceciso, cuyos resultados no fueron halagüeños, sin embargo ofrecían amplias áreas de oportunidad.

Como segunda parte de este proceso se trabajó paralelamente en tres asuntos:

- a) La creación de sistemas, procesos, manuales y bases de datos para reorganizar y dar forma al proceso administrativo del programa.
- b) Se trabajó colegiadamente a través de las academias y el Colegio Departamental en el diseño de los nuevos programas por competencias profesionales integradas del recientemente dictaminado nuevo Plan de Estudios.
- c) Se inició con la integración del expediente para la acreditación. Cabe mencionar que muchos de los resultados, insumos y anexos eran resultado inmediato del trabajo de los dos incisos anteriores. Se conformaron comisiones con personal académico y administrativo del Departamento para trabajar cada una de las categorías, elaborando un sub producto por comisión que diera cuenta de alguna categoría y sus correspondientes indicadores.

El trabajo para la integración de sistemas, procesos y manuales corrió a cargo de la Coordinación de Carrera y la Jefatura del Departamento. Los programas de las asignaturas fueron producto del trabajo de los profesores participantes en la plantilla del programa, reunidos en academias y el expediente para Acceciso se



29 de octubre al 9 de noviembre de 2008

conformó gracias a la participación de las coordinaciones de carrera, docencia, investigación, extensión, personal administrativo del Departamento y Jefatura que trabajó en la construcción de apartados de información, revisión y unificación de estilo del trabajo de las coordinaciones, integración de anexos y demás documentos probatorios.

Tercer momento: Integración y socialización de los productos

El siguiente paso fue dar a conocer el producto elaborado por cada comisión en sesión de trabajo con todo el Departamento, actividad que impactó positivamente la actitud de todo el personal, ya que hizo suyo el proceso y el compromiso de la acreditación y, sobre todo, el equipo identificó su participación en la integración del expediente.

El expediente completo, contenido en dos cajas, se entregó puntualmente el 20 de Octubre como se había solicitado.

Una vez entregado este primer ejercicio, el Departamento se dio a la tarea de apegarse a los nuevos procedimientos, diseñar, utilizar y organizar los nuevos formatos, sistematizar la información resultante y mantener actualizadas las bases de datos recién creadas, así como “pulir” procesos o formatos que no cumplían con el cometido siendo mejorados durante su utilización.

Los procesos de selección de alumnos fueron reestructurados a partir de este ejercicio, así mismo el control escolar, el trabajo de academia y el trabajo del personal operativo se vio influido por la revisión e implementación de nuevas y mejores formas de trabajo.

Cuarto momento: Evaluación preliminar de el Centro Universitario de Ciencias Sociales y Humanidades.

En el mes de Febrero de 2004 el programa recibió los resultados de la revisión preliminar que hiciera la secretaría académica del Centro Universitario, realizándose las observaciones (mínimas) y entregándose nuevamente para su envío a la Ciudad de México en Marzo de 2004.

Quinto momento: La evaluación in situ



29 de octubre al 9 de noviembre de 2008

Los días 25 y 26 de Mayo del mismo año se llevó a cabo la evaluación *in situ* por parte del equipo designado por Acceciso, quienes entrevistaron a profesores, estudiantes, egresados, empleadores y directivos del programa y del Departamento. Durante estos días de trabajo intenso, el personal acreditador pudo corroborar directamente, en la realidad, lo leído en el expediente que previamente analizaron, pero sobre todo, pudieron contrastar lo expresado por autoridades y académicos del programa y la opinión de los propios beneficiarios (alumnos y egresados) así como de empleadores. Esta fue una actividad enriquecedora, ya que se intercambiaron opiniones y los evaluadores tuvieron la oportunidad de completar su información y entender el programa y su contexto, los aciertos, desaciertos, oportunidades de mejora, riesgos y todo aquello sobre lo que se pudiera hacer alguna observación en beneficio del programa y su calidad.

Sexto momento. La anhelada certificación

En Agosto de 2004 se informó extraoficialmente que el programa había sido acreditado, documentándose lo anterior en el mes de Septiembre de 2004 (a un año de la primera comunicación sobre el particular).

¿Qué nos hizo cambiar?

La descripción de acciones y la premura de tiempo con que se desarrollaron podrá sonar sumamente familiar a los directivos y académicos que han vivido la experiencia de la acreditación de los programas académicos en los que participan, sin embargo, las diferencias entre experiencias surge de las motivaciones internas y externas del grupo de trabajo que las vive.

Para los directivos y académicos del Departamento de Desarrollo Social, ofrecer un programa en una modalidad no convencional (abierto y a distancia) ha significado un reto desde su creación en octubre de 1993.

Los programas en modalidades no convencionales enfrentan, hasta la fecha, graves problemas derivados de la falta de adecuación de la normatividad y los procedimientos generales de operación que rigen la institución y toman como única referencia los programas escolarizados, como si fueran los únicos existentes en la Universidad de Guadalajara.

La imposibilidad de definir cuantitativamente con claridad la trayectoria, permanencia y eficiencia terminal de los estudiantes en programas abiertos,



29 de octubre al 9 de noviembre de 2008

concretamente de Nivelación, significó un gran esfuerzo de sistematización de información y de argumentación que explicara suficientemente la singularidad del programa.

Hasta antes de 2004, los estudiantes del programa de Nivelación no estaban contemplados por el Sistema Integral de Información Universitaria (SIIAU) y los procedimientos administrativos en materia de control escolar eran totalmente manuales y rústicos.

El compromiso de los académicos que integran el Departamento de Desarrollo Social hacia la institución y hacia el programa, fue determinante en el desarrollo de las acciones que significaron intensos ritmos de trabajo, sin embargo, el principal motor fue y sigue siendo, el compromiso hacia la formación de un Licenciado en Trabajo Social que impacte profesionalmente en los espacios laborales en que se posiciona en todo el país. La formación de Licenciados en Trabajo Social con un perfil altamente competitivo es la motivación fundamental para el cambio.

¿Cuál es el nuevo rumbo? Los retos de la Acreditación.

Se cuenta ya con la acreditación que avala hasta 2009, ser un programa de calidad a nivel nacional, pero la reflexión de este trabajo nos lleva a cuestionar los retos para mantener la calidad y aspirar a mantenernos en el padrón de programas de calidad así como someternos a corto plazo a procesos de evaluación internacional y de certificación bajo las normas Iso.

Las contradicciones entre el discurso oficial que informa alegremente los logros en materia de programas acreditados y la realidad, nos obliga a considerar los siguientes factores que, de no adecuarse a las necesidades de los programas, los pondrán en graves desventajas frente a siguientes evaluaciones.

Los organismos acreditadores hicieron una lista de observaciones para mejorar la calidad de los programas evaluados, la pregunta es ¿qué mecanismos de seguimiento se tienen contemplados a nivel de Administración General, Centro Universitarios y Departamentos para asegurar dicha calidad?

Aquí los Retos:



29 de octubre al 9 de noviembre de 2008

1. Desburocratización institucional:

Es imperioso eliminar la excesiva burocratización de procesos y el centralismo administrativo que vivimos en la Universidad de Guadalajara lo cual contradice el propósito de descentralización que se planteó al crear la red Universitaria.

La solución de problemas de los programas en materia administrativa y financiera es sumamente lenta en virtud de la gran cantidad de instancias por las cuales debe transitar cada trámite y algunas veces de la poca importancia que éstas le otorgan a los asuntos. Se experimenta a diario que la prioridad en las rectorías es la atención de problemas políticos o de imagen pública, no necesariamente los problemas de los programas y sus alumnos.

La rapidez en la respuesta a los problemas y necesidades de los programas para su operación se está viendo seriamente afectada por la lentitud de los procesos, por ejemplo la lentitud con que vuelven al Centro Universitario y la gran cantidad de trámites que hay que realizar para la recuperación de los ingresos propios que sostienen la operación del programa.

El centralismo todavía existente en nuestra Universidad lleva a los Centros Universitarios a mantener la dependencia de la administración central para tramitar contratos, devolución de recursos propios, firma de convenios, etc.

Al seno de los Centros Universitarios, igualmente se sufren las consecuencias de ser vistos desde la Administración Central como un solo ente apelmasado cuando los Departamentos asumen desempeños diferenciados (y reconocidos, la acreditación es una prueba). Una forma de afectar es dando trato igual a desiguales.

Cada centro universitario debiera tener la suficiente autonomía para diferenciar el trato y la respuesta a cada instancia del mismo (es decir de sus Departamentos), y no retrasar pagos y trámites a programas que demuestren un desempeño eficiente, como actualmente sucede.

Diferenciar la respuesta a cada Departamento y/o programa del Centro, lejos de ser un mecanismo de señalamiento, se convertiría en un motivo para que los Programas se esforzaran en mejorar su desempeño logrando al mismo tiempo la excelencia que tanto difundimos. Aunque sea por conveniencia propia.

2. Financiamiento:

Los problemas de financiamiento se derivan de dos fuentes: El financiamiento que el estado otorga a las Universidades y constituyen sus



29 de octubre al 9 de noviembre de 2008

recursos ordinarios y la capacidad de los programas para generar recursos propios.

La solución al primero de los problemas debe ser gestionado por la máxima autoridad universitaria pero se esperaría un receptor (el estado) sensible a sus necesidades. Solo con esa concurrencia se solucionaría satisfactoriamente.

Sin embargo, y tristemente, pareciera que al interior de la institución resolver los problemas del suministro eficiente de los recursos, incluidos los que generan los propios programas, es más difícil todavía, ¿faltará voluntad, comprensión, decisión, sistema?

Para que los programas operen exitosamente y sus resultados sean viables de evaluar positivamente y acreditarse, se requiere que el mecanismo de ministración, ejercicio y comprobación de recursos financieros trabaje a la perfección. El actual sistema de recuperación de recursos propios de los programas es sumamente lento e inoperante. El impacto directamente afecta la capacidad del programa de responder a sus compromisos, algunos firmados mediante convenios institucionales, lo que deja muy mal parada la imagen institucional y el compromiso de calidad del programa, con todo y que tengamos el documento que nos acredita.

El sistema P3E (Planeación, Programación, Presupuestación y Evaluación) en el caso del Departamento de Desarrollo Social y el Programa de Nivelación ha demostrado su insuficiencia. Pese a subir al sistema debidamente, en tiempo y forma, los programas del año, su ejercicio es prácticamente imposible debido a los desfases en el tiempo para su ejercicio y a la inopinada resolución de limitar los recursos que fueron obtenidos para operar exitosamente y debiera respetarse la decisión que la comunidad académica, reunida en Colegio Departamental, emite al determinar los proyectos anuales. Hasta la fecha esto no se cumple.

Una administración financiera por Centro Universitario podría ayudar a solucionar los múltiples problemas ocasionados por la centralización en este rubro.

3. Infraestructura y Equipamiento.

Resulta hasta cierto punto increíble que en una Universidad de prestigio, los programas académicos sean tan superficialmente apoyados y alentados a su crecimiento en casos como la aplicación de antivirus, la solución de problemas técnicos dada la insuficiente respuesta institucional. La solidaridad y el cariño de los profesores por el programa de Nivelación ha sido en muchas de ocasiones lo que resuelve las situaciones de emergencia que ponen en riesgo el prestigio, la solvencia y la calidad del programa y de la Universidad.



29 de octubre al 9 de noviembre de 2008

Trabajar en un programa a distancia tiene implicaciones de equipamiento superiores a los programas escolarizados en donde el profesor puede prescindir del equipo de cómputo y de la red de internet. Los programas a distancia operan sostenidos por la tecnología y una falla en el equipo de cómputo es equivalente a la inasistencia del profesor al curso.

La falta de planes de renovación de equipos de cómputo tiene al programa de Nivelación trabajando en equipos con un uso intensivo que los hace presentar fallas de funcionamiento. Comprensivos como somos de esta falta de financiamiento ordinario, los académicos y directivos no hemos escatimado esfuerzos para generar recursos propios, mismos que se han “amarrado” a programas de adquisición de equipo nuevo con lo que se ha atendido dicho problema. Resulta impensable que se puede mantener la calidad de un programa que opera mediante cursos en línea y se auxilia de medios electrónicos cuando sus computadoras no funcionan, la red se cae, no se atienden las necesidades de reparación y la amenaza de virus se debe atender (tardíamente) con antivirus de uso libre.

Ciertamente el programa al ser a distancia excusa la necesidad de aulas, sin embargo, es evidente que la necesidad de espacio para la coordinación de carrera y control escolar no se puede atender en un espacio mínimo, compartido con investigadores, profesores, prestadores de servicio, habiendo un “laboratorio” que permanece cerrado y sin usuarios desde tiempo atrás y del cual no se puede disponer. La acreditación no puede ser compromiso solo de los Departamentos. Las Divisiones deben actuar solidariamente al respecto.

4. Personal Académico y Administrativo:

Un problema generalizado en la Institución es el envejecimiento de su planta académica y la falta de renovación de plazas de jubilados.

La jubilación de personal académico y administrativo está menguando la plantilla para la operación de los programas tanto en las funciones sustantivas como las adjetivas. Un programa de calidad no puede mantenerse si cada ciclo se incrementa el número de estudiantes y disminuye el número de académicos que lo sostiene.

Las capacidades para la docencia en un programa a distancia, superan en mucho las habilidades que los docentes desarrollan en programas convencionales. El dominio de las tecnologías para el aprendizaje, el manejo pedagógico y didáctico a demás de la capacidad teórica-metodológica disciplinar son elementos del perfil del profesor del Programa de Nivelación. Pocos profesores del Centro Universitario reúnen las características necesarias para integrarse y ofrecer un desempeño competitivo en el programa. Es urgente la incorporación de nuevos



29 de octubre al 9 de noviembre de 2008

profesores a la Universidad y la capacitación de los ya contratados en el manejo de educación no convencional.

5. Necesidad de que se conozcan las características e implicaciones de los programas no convencionales.

Una situación a la que el programa se ha enfrentado desde 1994 cuando inició su operación, es al desconocimiento de lo que son los programas no convencionales y sus requerimientos, por parte de directivos, coordinadores de la administración general, coordinadores de áreas en los Centros Universitarios y personal administrativo lo cual provoca que cada trámite se realice como si fuera la primera vez creando un desgaste incalculable en la gestión.

La incompreensión de los procesos académicos y administrativos de un programa no convencional ha llevado a la Nivelación a enfrentar una serie de opiniones, recomendaciones, instrucciones, etc. imposibles de implementar dadas las particularidades de la educación abierta y a distancia. Hemos enfrentado cada cambio de administración la necesidad de dar explicaciones y argumentaciones cada vez que se pretende realizar una acción para lo cual el único sistema y lógica existente y reconocida, es la de los programas escolarizados.

A diez años⁵ de la reforma universitaria y con la reciente incorporación de un Sistema de Universidad Virtual, nuestra Casa de Estudios debe crecer en la aceptación y comprensión de modalidades no convencionales y trabajar en la adopción de modelos y sistemas de trabajo apropiados. Esto aportaría enormemente al logro de la calidad. Aligerando la pesada carga que llevan sobre los hombros académicos y administrativos que trabajan doble para atender las exigencias (imposibles) de los sistemas convencionales y además, la carga de la educación y administración prácticamente personalizada que se ofrece en el programa.

6. Normatividad aplicable a programas educativos no convencionales

Los programas no convencionales que ofrece la Universidad de Guadalajara, carecen de especificaciones dentro de la normatividad existente más aplicable y ajustable a la educación abierta y a distancia en donde los procesos y la estructura jurídica no puede ser la misma.

La operación académico y administrativa de programas abiertos y a distancia requiere de la consideración de una serie de escenarios alternativos no previstos en la norma actualmente vigente.

⁵ Aclaración: eran 10 años en el momento de escribir el original de esta sistematización, 14 a la fecha, octubre de 2008.



29 de octubre al 9 de noviembre de 2008

Se han realizado un importante trabajo en materia de propuesta para la normatividad a través del Sistema de Universidad Virtual, antes Sistema para la innovación del Aprendizaje. Sin embargo, hasta la fecha el alumnos, el profesor y los directivos seguimos tropezando con situaciones que impiden tener un marco jurídico adecuado que sustente sus acciones y funciones.

Una de las condiciones fundamentales que debe considerar la nueva normatividad es la de reconocer que no todos los aspirantes y alumnos viven en la ciudad de Guadalajara, en donde se deben hacer el 90% de los trámites administrativos aunque los académicos los realicen desde su lugar de origen. La condición de no presencialidad hacen la diferencia con el resto de la población estudiantil del Centro Universitario.

7. Sistema de administración y control escolar a distancia

Para comprender la situación, ejemplificamos con tres procesos que se enfrentan a través del personal administrativo del programa haciendo las veces de los alumnos participantes.

Ingreso de aspirantes:

La Nivelación a Licenciatura en Trabajo Social es un programa cuyos aspirantes no presentan Collage Board, para ser seleccionados, sino cursan un propedéutico que ofrece el Departamento de Desarrollo Social a través de su cuerpo docente en las instalaciones del CUCSH.

Durante el propedéutico el programa se constituye en una extensión de la coordinación de control escolar que no siempre tiene disposición de asesorar a los aspirantes, sobre con la aclaración de características de los documentos que integran el expediente necesario para la dictaminación.

Una modalidad del propedéutico es impartirlo en el lugar de origen de un grupo aspirante, lo cual abarata los costos de traslado y reporta recursos a la Universidad. Sin embargo la exigencia de presencialidad para tomarse fotografía, entregar documentos impide que se atienda en un sentido amplio de educación a distancia. No se puede pretender expandir el servicio educativo a otras regiones u otros países si no vencemos la barrera del espacio.

Trámites de inscripción al servicio social

Un estudiante de programas presenciales realiza personalmente los trámites de incorporación y liberación del servicio social. Para los estudiantes foráneos de la



29 de octubre al 9 de noviembre de 2008

Nivelación, este trámite lo lleva a cabo el personal administrativo del programa, gestionando ante la instancia correspondiente.

Lo anterior trae aparejado el riesgo latente de pérdida de documentos, inversión de personal, tiempo y recurso para realizar la gestión, hecho que debe replantearse por parte de la misma Universidad implementando medidas que hagan posible que el alumno independientemente de su lugar de residencia, sea quien efectúe el trámite correspondiente a través de sistemas informáticos y procesos en línea, lo cual beneficiaría al programa al no disponer de su personal administrativo para este tipo de tareas que son responsabilidad del propio alumno.

El trámite de titulación

El proceso de titulación es otro momento de desgaste de los programas a distancia ya que el egresado debe enviar a las oficinas por mensajería privada, las fotografías y los documentos exigibles para tal fin. Si uno de los propósitos es incrementar la eficiencia terminal, muchas de las veces esto se obstaculiza por la lentitud de las empresas de mensajería, posponiendo en ocasiones la fecha de titulación, por no facilitar mediante mecanismos más ágiles y expeditos el trámite a distancia.

La Nivelación, en los procesos académico se desarrolla bajo un modelo autogestivo, pero desgraciadamente todo lo que corresponde a asuntos administrativos del alumno, desde su ingreso hasta su titulación, rompe el paradigma, dado que desde el Departamento se asume una postura paternalista, generando una dependencia de los alumnos hacia el personal administrativo.

8. Interés institucional por el programa:

A raíz del proceso de acreditación se identificaron 41 escuelas que todavía forman trabajadores sociales a nivel técnico, por lo que la demanda lejos de reducirse, tiende a aumentar gracias a las características del programa de Nivelación: la modalidad a distancia, la utilización de medios electrónicos y cursos en línea, los materiales de estudio impresos, el prestigio académico, la capacidad académica y la formación del personal docente del programa y la acreditación que respalda la excelencia a nivel nacional, nos posiciona por encima del resto de instituciones que están desarrollando programas de nivelación similares.

Desafortunadamente, el programa y su impacto es ampliamente reconocido en los ámbitos institucionales y académicos de todo el país mientras que al interior del propio Centro Universitario existe todavía desconocimiento del programa, de sus alcances e implicaciones.



29 de octubre al 9 de noviembre de 2008

Dichas actitudes demuestran marginación de los programas no convencionales que redundan en carencia de apoyos y resolución efectiva a las necesidades propias de este proyecto educativo, pionero y vanguardista en el Centro Universitario.

Conclusión:

Si en años venideros, ante una re-acreditación para el programa o ante la evaluación por parte de organismos internacionales, en aras de avalar la persistencia de la calidad y, sobre todo, del mejoramiento de cada uno de los procesos que aseguren dicha calidad, ¿Estaremos sujetos a la presión institucional para cumplir con las nuevas condiciones sin haber recibido el apoyo necesario?

Esperamos que esta reflexión se constituya en una oportunidad para el desarrollo institucional y trabajemos unidos por las siguientes etapas de acreditación y certificación de nuestra Universidad y sus programas.

REFERENCIAS:

- ✓ Plan de Desarrollo Institucional 2002 – 2010 *Puesta a Punto de la Red Universitaria*, Universidad de Guadalajara, Marzo de 2003.



29 de octubre al 9 de noviembre de 2008

CURRICULUM VITAE



DATOS GENERALES:

NOMBRE: **CLAUDIA AVILA GONZALEZ**

ÚLTIMO GRADO DE ESTUDIOS: Maestría,
Pasante de Doctorado

CEDULA PROFESIONAL núm., 1784937

ESTUDIOS REALIZADOS:

- **LICENCIATURA:** en Trabajo Social en la Facultad de Trabajo Social en la Universidad de Guadalajara, 1984 -1989, Zapopan Jalisco.
- **MAESTRÍA:** en Trabajo Social del Departamento de Desarrollo Social, en la Universidad de Guadalajara, 1997 – 1999, Guadalajara, Jalisco.
- **DOCTORADO:** Actualmente, pasante del doctorado en metodología de la enseñanza, IMEP.
- **DIPLOMADOS EN:** Docencia Universitaria, Inglés y Tutorías

ACTIVIDAD PROFESIONAL:

- **BANAMEX, S.N.C.** Departamento de Recursos Humanos (Servicio Social) Guadalajara, Jalisco, 1987-1989.
- **SERVICIOS ASISTENCIALES REGINA, A. C** Trabajadora Social, 1989, Directora del Asilo de Ancianos de 1990 a 1991, Guadalajara, Jalisco.
- **LICEO FRANCO MEXICANO**, Oficial Mayor Académico - Administrativo y docente de Preparatoria 1992-1994.
- **FACULTAD DE TRABAJO SOCIAL DE LA UNIVERSIDAD DE GUADALAJARA:** 1990 A 1994 en que se convierte a Departamento de Trabajo Social hasta 2002.
- **DEPARTAMENTO DE DESARROLLO SOCIAL:**
 - ✓ Jefa del Departamento de Desarrollo Social de Enero de 2003 a la fecha.
 - ✓ Integrante del Cuerpo Académico Desarrollo Social y Educación desde Junio de 2004.
 - ✓ Profesor - Investigador, titular en la Universidad de Guadalajara, de 1990 a 2008

ATENTAMENTE

Guadalajara, Jalisco, a 08 de Octubre de 2008



29 de octubre al 9 de noviembre de 2008

Mtra. Claudia Ávila González