



Admisiones y Registros: La importancia de la gestión de los expedientes para brindar un servicio excepcional

En una Secretaría o en una oficina de expedientes académicos, la eficacia operativa y el buen servicio al estudiante se ven seriamente perjudicados por la gestión ineficaz de los expedientes. A la hora de responder a las preguntas de los estudiantes, procesar sus solicitudes o asesorar a los estudiantes durante la matrícula, tener acceso rápido y sencillo al expediente completo y actualizado del estudiante es clave para poder ofrecer un servicio puntual y eficiente.

Lamentablemente, como todavía se utilizan procedimientos engorrosos basados en papel para almacenar y recuperar la información del estudiante, muchas oficinas de ayuda al estudiante encuentran dificultades para poder maximizar su eficiencia y optimizar su servicio.

Con la variedad de información que conforma un expediente académico, el personal y el profesorado que necesitan poder acceder a él, además de los distintos procesos por los que pasan dichos materiales, la gestión de los expedientes académicos va mucho más allá que la simple gestión de su volumen. La clave es conseguir que la información de los estudiantes esté accesible de forma inmediata y ofrecer un almacenamiento seguro y asequible.

En un artículo anterior de esta serie, Admisiones y Registros: La importancia del proceso de las solicitudes de admisión, se presentó un caso válido para las instituciones de educación superior en el que abogaba por adoptar un enfoque similar al que siguen las empresas. Se dirigía particularmente a los departamentos de Admisiones y Registros, Apoyo financiero y Secretaría.

Igual que en el mundo de los negocios, las instituciones educativas deben ofrecer niveles crecientes de capacidad de respuesta y comodidad a los clientes, en este caso, los estudiantes y los aspirantes. Con una competitividad cada vez mayor entre las instituciones de educación superior, una toma de decisiones rápida y un servicio excepcional a los estudiantes se han convertido en factores que marcan la diferencia a la hora de atraer y retener a los estudiantes.

Sin un sistema que facilite el acceso a la información, los procesos se ralentizan e impiden a la institución poder ofrecer un buen servicio a los estudiantes. Y como la financiación está cada vez más relacionada con la retención de los estudiantes y los índices de graduación, la implementación de un registro de expedientes académicos bien gestionado afecta directamente a la estabilidad fiscal de la institución ya que contribuye a que más estudiantes terminen el programa y se gradúen.

Dejar el camino conocido

Mientras las empresas aplican una serie de metodologías, como Lean, Six Sigma, mejora continua y otros para funcionar con una eficacia máxima, las instituciones de educación superior tradicionalmente no buscan el cambio de ninguna manera formal o supervisada. Aunque la mayoría de las metodologías están relacionadas con el mundo de la manufactura, éstas se pueden aplicar a cualquier proceso operativo con el fin de identificar áreas que necesiten mejorar su eficacia.

Un procedimiento habitual de transformación del funcionamiento de una Secretaría o de una oficina de expedientes académicos es aprovechar los sistemas electrónicos y las herramientas de automatización y controles de auditoría que estos sistemas ofrecen. Al seguir el modelo de las estrategias comerciales, las facultades y universidades pueden disfrutar de costos reducidos, del espacio de la oficina que reclamaban y de mayores índices de satisfacción por parte del cliente, todo ello derivado de la gestión electrónica de los expedientes.

Los procesos de archivado basados en papel y otros procesos manuales presentan un número de problemas, como el acceso y la seguridad. Además, el uso de papel en la gestión de los expedientes es el procedimiento más costoso, que requiere espacio de almacenamiento físico dentro y fuera de la institución.

La implementación de una solución de gestión electrónica de documentos y de automatización de procesos resuelve estos problemas. Normalmente conocidas como soluciones de gestión de contenido empresarial (ECM), estas soluciones ofrecen la posibilidad de crear y almacenar de forma segura todo el expediente completo de un estudiante en un repositorio electrónico centralizado. En un registro electrónico se puede almacenar todo tipo de documentos: solicitudes de admisión, cartas de recomendación, notas de los exámenes, certificados académicos, expedientes académicos y documentos financieros.

Por razones de seguridad, determinados documentos de un expediente o una parte determinada de la información de un documento se pueden bloquear de modo que sólo sea visible para los usuarios autorizados. Y, cuando una solución ECM se integra con el sistema de información de estudiantes (SIE) de la institución, los usuarios autorizados pueden acceder a los expedientes y realizar acciones directamente desde sus pantallas habituales del SIE.

La existencia de expedientes académicos completos, de acceso rápido y sencillo, facilita la colaboración entre los asesores de los estudiantes, los profesores y el personal ya que todos (en función de los permisos otorgados) tienen acceso al mismo expediente. Y, con las herramientas de automatización de los procesos empresariales, la solución ECM distribuye electrónicamente los expedientes y otra información para revisión de modo que el personal emplea menos tiempo buscando los documentos físicos y más tiempo en tareas más importantes como ofrecer un mejor servicio.

Obtener beneficios de servicios adicionales

Si los estudiantes están contentos, mayores serán las probabilidades de que completen sus estudios en su institución, lo cual influirá a su vez en los índices de retención y graduación que repercuten en las decisiones de financiación, y, de este modo, cuantas más iniciativas de servicios emprenda su institución, mejores serán los resultados. Los estudiantes de hoy en día están acostumbrados a la comodidad y a la inmediatez. Por ello, cuando realizan búsquedas en línea sobre información, esperan una respuesta inmediata a sus preguntas y que sus solicitudes se procesen sin retraso. El cambio a una metodología electrónica y automatizada para el procesamiento de la información de los estudiantes y en la gestión de los expedientes colabora enormemente en ese sentido.

Un ejemplo de comodidad real sería que las facultades y universidades publicaran formularios electrónicos en línea para que los estudiantes los rellenen en portales de autoservicio. Una vez enviados dichos formularios, se distribuirían automáticamente de forma electrónica a los diversos revisores y aprobadores. Al final de la cadena de aprobación, el formulario completo pasaría a formar parte del resto de la documentación del estudiante en un expediente académico completo.

Funcionar como un reloj

Mejorar el método de gestión de los expedientes académicos contribuye también a que las instituciones puedan recuperar los costos elevados gracias al uso optimizado del espacio físico y a la reducción o eliminación de los gastos de almacenamiento de los documentos en papel. Al necesitar menos papel, tóner, carpetas de archivos y archivadores ignífugos, es menor la demanda de depósitos físicos internos o almacenamiento externo. En consecuencia, las instituciones disponen de más espacio para las oficinas o para ofrecer áreas de servicio dedicadas a los estudiantes.

Además, el repositorio electrónico, seguro, de los expedientes académicos ayuda a las instituciones a mitigar el riesgo de gestión deficiente de la información. Un sistema ECM puede ofrecer distintos niveles de acceso que garantice que sólo los usuarios autorizados vean la información, y funciones de trazabilidad que proporcionen visibilidad sobre la información a la que se ha accedido y quién ha accedido a ella.

Con ECM, se realiza automáticamente una copia de seguridad de los datos en diversas ubicaciones del servidor, lo que ofrece a TI un sistema sólido de recuperación ante desastres. También simplifica el cumplimiento con las reglas empresariales que automatizan las planificaciones de retención, lo cual garantiza que los registros se conserven el tiempo preciso y ni un minuto más.

Manos a la obra

Si se actúa como hacen las empresas, abordando las ineficacias de los procesos que ocasionan costos adicionales y repercuten de forma negativa en la productividad, los profesionales de admisiones y registros podrán ofrecer a sus instituciones una ventaja notable.

Para contribuir con dichos esfuerzos, las Secretarías y otros gerentes de expedientes académicos deben adoptar las mejoras tecnológicas que optimizan la gestión de los expedientes. En un momento en el que la competitividad por atraer estudiantes está en su nivel más alto, y los presupuestos operativos siguen en descenso, tomar medidas para ganar en eficiencia, reforzar el servicio, reducir costos y mitigar riesgos brinda a una institución una mayor probabilidad de prolongar su estabilidad fiscal y viabilidad en el tiempo.

Obtenga más información en [OnBase.com/EducacionSuperior >>](https://www.onbase.com/educacionsuperior)