



UNIVERSIDAD
DE LA REPUBLICA
URUGUAY

Dirección General de Personal

**División de Capacitación y
Formación Continua**

Manuales Básicos de

Sistemas Horizontales de Gestión

**SISTEMA DE GESTIÓN
ELECTRÓNICA DE EXPEDIENTES**

expe+

Marzo 2005

SISTEMA DE GESTIÓN ELECTRÓNICA DE EXPEDIENTES (expe+)

Antecedentes

El Plan Estratégico de Desarrollo de la Universidad de la República (PLEDUR) año 2000, en uno de sus proyectos institucionales -Desarrollo de la Gestión Técnico Administrativa-, enuncia como objetivo general: “El desarrollo y la modernización de la gestión técnico administrativa en la Udelar es un instrumento fundamental para brindar apoyo más eficaz y eficiente a las diferentes actividades sustantivas de la Institución, contribuyendo con ello, a la materialización de los objetivos estratégicos de la institución”.

“El objetivo principal será la modernización de las estructuras formales y de los sistemas horizontales de gestión”...”para ello se considera fundamental continuar desarrollando estos sistemas como sistemas integrados, dando prioridad a la normatización, simplificación y unificación de procedimientos”.¹

Más adelante, enuncia dentro de los objetivos específicos, “Generalizar a todos los servicios universitarios el nuevo sistema de expedientes incluyendo la reingeniería y el pasaje a medios electrónicos de los trámites más usuales”.

En el ámbito del Rectorado, del Pro Rectorado de Gestión Administrativa y del Servicio Central de Informática Universitario, se estudiaron una serie de propuestas tendientes a la obtención de una solución informática para el área de administración de trámites que contemplara los siguientes requerimientos básicos:

- La existencia de un sistema único integrado a nivel de toda la Universidad.
- La operación y consulta desconcentrada del mismo.
- La implantación incremental.
- Un costo adecuado a las posibilidades presupuestales de la institución.

En este marco, en el año 2000, surge un convenio de cooperación técnica con la Intendencia Municipal de Montevideo (IMM) y para su implementación nace el “Proyecto Gestión Electrónica de Expedientes”.

Convenio IMM - UDELAR / “Proyecto Gestión Electrónica de Expedientes” Las autoridades universitarias encargadas del cumplimiento de los objetivos de mejoramiento de la gestión -luego de investigar las alternativas viables, sus costos y beneficios-, optaron por la firma de un Convenio con la IMM. Los objetivos generales del Convenio eran la transferencia de tecnología con la aplicación de un software ya desarrollado y probado con resultados positivos y la transferencia de conocimientos de profesionales contratados por la IMM a los profesionales contratados por la Udelar, mediante un llamado abierto para la

¹ Universidad de la República. Plan Estratégico de la Universidad de la República. Año 2000. (Pág. 95)

integración del proyecto destinado a tal fin.
Las metas a cumplir planteadas fueron:

1. Racionalizar la gestión de trámite a través de la incorporación del expediente electrónico a la gestión administrativa.
2. Tener procedimientos homogéneos para los trámites que son comunes a la Universidad.
3. Mejorar el control y la seguridad de gestión de trámites.
4. Tener información actualizada y de fácil consulta de los trámites en curso.
5. Brindar la posibilidad de sustituir el soporte en papel por medios magnéticos en forma total o parcial.

Por Resolución N° 3 de 23/11/99 del Consejo Directivo Central (CDC) se aprueba el Convenio de Cooperación Técnica IMM-Universidad.

Para ello, se incorporó una estructura “espejo” de recursos humanos que permitiera acompañar en forma activa el proceso.

Equipo de trabajo durante el Convenio: 2000-2001 Estructura del Proyecto:

- Comité de Dirección de ambos organismos IMM-UdelaR.
- Coordinación.
- Jefes de Áreas Técnico Administrativa e Informática.
- Informáticos.
- Técnicos en Administración.

Objetivos del Convenio IMM - UDELAR

Objetivo General

Colaboración profesional de la IMM en el Programa de Mejora de la Gestión de la UdelaR, mediante asesoramiento y transferencia de tecnología y experiencia asociada al Sistema de Expedientes Municipales.

Objetivos Específicos

1. Seguimiento de Expedientes - Expe+. Expedientes en papel.
2. Reingeniería e informatización de hasta 20 trámites en 4 servicios universitarios más Oficinas Centrales. Racionalización y transformación a Expediente electrónico.

1. Seguimiento de expedientes - Producto Expe+

Definición

El “EXPE+” es un sistema de seguimiento de documentos (expedientes y notas) electrónico, que mantiene los expedientes en papel y su implantación permite contar con un sistema único y ágil para registrar y localizar desde cualquier Facultad, centro, oficina o dependencia, toda la tramitación documental de la Universidad, ya que todas las dependencias universitarias que tramitan expedientes están interconectadas.

Características

- Permite el ingreso y la consulta de información relativa a notas y expedientes.
- Ofrece la posibilidad de obtener información precisa y actual acerca de la ubicación física de los documentos que hayan sido iniciados por cualquiera de los puestos de trabajo en toda la Universidad.
- Asigna un número único en toda la Universidad a cada nota o expediente.
- Dispone de un rápido y amplio sistema de búsqueda que permite acceder a un documento conociendo alguno de sus datos (consulta por número, por cualquier palabra o frase: nombre, cédula o dirección del interesado, por dependencia de inicio, por ubicación actual, por funcionario interviniente, etc.).
- Controla vencimientos de plazos establecidos para la tramitación de documentos (detectar los documentos estancados más tiempo del previsto en función del motivo de pase en cada punto del recorrido, los documentos que superan los plazos totales previstos para su tramitación y controlar vencimientos definidos en cada dependencia).
- Brinda datos estadísticos acerca de la generación y tramitación de documentos en toda la Universidad permitiendo contar con información confiable para la toma de decisiones.
- Permite saber para cada dependencia universitaria en un período determinado, la cantidad de documentos iniciados, recibidos y enviados.
- Los usuarios pueden crear sus propios perfiles de estadísticas, almacenarlos y solicitar se calculen cuando así lo necesiten.
- Permite la consulta vía navegador http (Web): www.expe.edu.uy
- Cuenta con un “Manual del Usuario” en línea que permite la consulta por parte de usuarios que utilizan el sistema.
- Cuenta con una “Base de Discusión” en línea que permite realizar sugerencias y consultas hacia el proyecto y su devolución, compartible con todos los usuarios.

Alcance del Seguimiento de expedientes

Se ha implantado en todos los servicios universitarios, de acuerdo al siguiente detalle:

Servicios		Resta
Facultades	14	1 Facultad de Enfermería
Institutos	2	
Escuelas	3	1 Escuela U. De Bibliotecología
Regional Norte – Salto	1	
Hospital de Clínicas	1	
Oficinas y Servicios Centrales	1	
Total	22	2

Usuarios trabajando en el sistema: 800

Usuarios capacitados: 900

2. Reingeniería, racionalización e implementación electrónica de algunos trámites

La Reingeniería implicó:

1. Racionalizar esfuerzos y eliminar tareas innecesarias, combinando o reordenando operaciones y estableciendo controles que eviten omisiones y/o estancamientos.
2. Uniformizar los procedimientos en todo el ámbito universitario.
3. Determinar la información relevante para la toma de decisión en cada actuación de un trámite.
4. Optimizar los flujos de trabajo y la productividad en la tramitación de expedientes.
5. Asegurar que cuando el trámite llega a un actuante, cuente con toda la información necesaria.
6. Trabajo conjunto de los técnicos con las Contrapartes Administrativas Institucionales.
7. Relevamiento de todos los trámites (Población aproximada: 200 trámites).
8. Evaluación de cada uno mediante la utilización de criterios de: generalidad, repetitividad, burocratización, cantidad de personal actuante, regulación, homogeneidad temática, factibilidad de informatización, etc.

Resultados del rediseño

Total de Trámites estudiados	Total de trámites obtenidos	Convertidos a Expedientes Electrónicos	En papel, con estudio de su operativa y mejora
44	12	8	3

Implantación electrónica (sin papel)

Definición de Expediente Electrónico. La implantación del “Expediente Electrónico” permitió la tramitación de documentos eliminando total o parcialmente el uso del papel, para lo cual se desarrolló una reingeniería en algunos de los procesos administrativos seleccionados, con la finalidad de alcanzar mayores niveles de eficiencia en la gestión, con economía de tiempo y recursos y tratando de alcanzar ejecutividad y celeridad en el manejo de la información.

Trámites electrónicos

Trámite Electrónico	Tipo	Facultad
Designación de Personal No Docente	PERSONAL	Derecho y Oficinas Centrales
Designación de Personal Docente	PERSONAL	Derecho
Concesión y Renovación de Remuneraciones Extraordinarias	PERSONAL	Derecho
Renovación de Dedicación Total	PERSONAL	Agronomía y Ciencias
Licencias	PERSONAL	Derecho
Aprobación de Convenios	CONVENIOS	Ingeniería
Presentación de Renuncia	PERSONAL	Derecho
Solicitud de Reducción Horaria	PERSONAL	Derecho

3. Sistema de Gestión de Resoluciones - SGR

El SGR no fue resultado del cumplimiento de los objetivos definidos en el Convenio inicial, sino que surge en el ámbito del equipo universitario del proyecto. Se plantea como consecuencia natural de la gestión documental. En general todo expediente consta de una resolución final que da cumplimiento al objetivo de la tramitación.

Las resoluciones del CDC, del Consejo Ejecutivo Delegado (CED) y de los Consejos de Facultades se tramitaban en contextos diferentes sin sistemas informatizados y con dispar aplicación de formatos y visualización. A raíz de la detección de la necesidad de cumplir de manera más eficaz con la gestión de resoluciones de los órganos de decisión, se empieza a trabajar con los funcionarios que trabajan para los mismos y se elabora esta aplicación informática.

Objetivos

- Registrar ordenadamente el proceso de generación de información importante para la UdelaR.
- Preservar esa información en medio electrónico.

- Recuperar rápidamente esa información.
- Estandarizar los documentos que circulan en la UdelaR.
- Hacer pública esa información de manera fácil en una base de datos única de resoluciones de la UdelaR en un mismo formato.
- Obtener indicadores más fácilmente.

Características

- Realizar trabajos en forma simultánea (varias personas a la vez), tanto en el ingreso de proyectos de resolución como para la modificación de los textos aprobados.
- Manejar plantillas predefinidas y personalizadas con textos sugeridos para las resoluciones.
- Realizar actividades automáticas a demanda (por ejemplo en la generación del “orden del día” a partir de los proyectos de resolución, generación de “repartidos” a partir de las resoluciones adoptadas, etc.).
- Mantener resoluciones postergadas.
- Enviar en forma automática, a determinados usuarios, correos electrónicos con el “Orden del Día”, “Alcances”, “Actas” y “Repartidos”.
- Acceder fácilmente a la información. Posibilita consultar por cualquier palabra o frase de los proyectos de resolución, resoluciones postergadas, resolución aprobada, órdenes del día, repartidos, etc. por los usuarios debidamente autorizados.
- Publicar automáticamente en la página Web, las resoluciones aprobadas para su posterior consulta por cualquier palabra o dato contenido en la misma.
- El respaldo informático centralizado en diversos dispositivos (servidor, cinta, CD).

Sitio web

Para complementar la utilización de las aplicaciones implantadas se crea un sitio web central donde se publica e integra toda la información: <http://www.expe.edu.uy/>

El sitio web central permite consultar información acerca del sistema de Seguimiento de Expedientes (EXPE+), Expediente Electrónico (EE) y Resoluciones (SGR), ya sea por número, por nombre, por cédula de identidad, por fecha y por cualquier palabra o característica que identifique el objetivo de la búsqueda o consulta.

Metodología utilizada para las tres aplicaciones informáticas desarrolladas en la UdelaR

1. Presentación de los sistemas, definiciones y características en oportunidad de ingresar el servicio a la nueva tecnología.
2. Definición y designación de contrapartes administrativas e informáticas en cada servicio universitario como nexos de comunicación con el proyecto para la adopción de estrategias coordinadas, de funcionalidades, de capacitación, etc.
3. Relevamiento administrativo e informático. Definición de estructura organizativa, organigramas, relaciones de dependencia, interrelaciones jerárquicas, dependencias a integrar, dependencias internas y externas, usuarios a capacitar, tipos de expedientes y de trámites, roles definidos para cada usuario, etc.
4. Capacitación sobre el manejo del software y su aplicación. Definición y asesoramiento sobre cambios necesarios para la adaptación al nuevo sistema dentro de la estructura. Teórico y práctico en bases de cursos.
5. Implantación y apoyo. El sistema se traslada a bases de producción y el servicio comienza a trabajar con el nuevo sistema. Los técnicos en administración apoyan en el servicio a cada uno de los usuarios acompañándolos en sus primeras prácticas, para asegurar el correcto funcionamiento y para generar la confianza y credibilidad necesaria hacia el nuevo producto.
6. Monitoreo y apoyo desde el local del proyecto en forma permanente, asistiendo telefónicamente, por mail, a través del Manual de usuario en línea y mediante la utilización de una base de discusión también en línea, para consultas de ida y vuelta con el proyecto.
7. Evaluación con los usuarios, aproximadamente al mes de la implantación. Reunión con los usuarios para evaluar uso del sistema, dificultades, propuestas sobre nuevas funcionalidades, opiniones sobre los cambios operados en la tramitación, capacitación y asistencia.

Conclusiones, acciones a continuar

- Los tres sistemas y el sitio web han aportado elementos de valor a la gestión universitaria. Algunos de ellos son: la transparencia, la facilidad de búsqueda de documentos (expedientes, notas, resoluciones de los Consejos), la tecnificación y jerarquización del trabajo de los funcionarios, la utilización de un solo sistema horizontal para la tramitación de documentos en todos los servicios universitarios, etc.
- Cada modificación del entorno como las formas de procesar la información, la normativa universitaria, la normativa general del Estado, la estructura organizacional, los funcionarios, las necesidades de capacitación, las decisiones del gobierno universitario, los requerimientos de renovación y mantenimiento de infraestructura constituyen elementos que naturalmente inciden sobre los sistemas, con lo que se requiere de un soporte adecuado que permita la continuación y las adaptaciones lógicas a dicha dinámica.
- Tanto el software como el hardware evolucionan en forma constante, por lo que es

necesario que los sistemas informáticos que soportan estas aplicaciones puedan adecuarse a los procesos naturales de modernización tecnológica. Como acciones a continuar debe tenderse a mejorar el uso de la herramienta, tratando de utilizar todo su potencial. Para ello es necesario aunar voluntades y visiones, disminuir efectivamente formas burocráticas, definir y uniformizar procedimientos, economizar recursos y coordinar los recursos humanos con compromiso institucional y capacidad de liderazgo para acompañar propuestas de mejoramiento de gestión en general y en particular en las formas de tramitación documental.